Carmen Pastor y Juan Sevillá

TAMBIÉN PUEDES DECIR «NO»

Aprende a ser asertivo y di lo que piensas

PAUTAS DE ASERTIVIDAD
PARA TU VIDA COTIDIANA



Capítulo 1: CÓMO IDENTIFICAR LA ASERTIVIDAD

Estás en una tienda de ropa. Te has probado diferentes vaqueros y camisetas. En realidad, nada te ha gustado, no es lo que andabas buscando. Pero te han atendido muy bien y la dependienta ha sido encantadora. Inexplicablemente, acabas comprando unos vaqueros.

Estás acabando de comer con unos amigos, es la hora de los cafés. El camarero trae una bandeja con los diferentes tipos de café que cada uno ha pedido. Sobra un cortado, y aunque tú has pedido un café solo, te oyes decir a ti mismo: «Va, no importa, yo me lo tomaré».

Llevas ya un rato en la cola de la caja del supermercado, y justo cuando es tu turno una señora mayor te pregunta: «¿Me dejas pasar? Solo llevo un par de cositas.». En realidad, tú no quieres cederle el paso, pero le dices: «Claro, adelante».

La conferencia a la que has asistido ha acabado. Te ha encantado; es más, te ha parecido fascinante. Tienes muchas ganas de acercarte y decirle al ponente cuánto has disfrutado y aprendido. Pero te vas, no te atreves.

Tienes guardia en el hospital este fin de semana, pero te ha surgido un plan perfecto. Llegas a primera hora con la idea de pedirle a uno de tus compañeros, en realidad tu amigo, que te cambie la guardia para poder hacer esa escapada. Cuando lo tienes delante, eres incapaz de hacerlo.

Tu amiga vuelve a llegar tarde. Estás enfadada y te gustaría decírselo. Pero solo eres capaz de poner mala cara y estar seria durante todo el tiempo.

¿Te has reconocido en alguna de estas situaciones? Todas son ejemplos en los que los protagonistas no son asertivos.

La asertividad es la habilidad para expresar de forma clara y directa lo que uno piensa, siente o desea.

Todo ello, claro está, sin resultar agresivo: manipulador, intimidatorio, falso, irónico o deshonesto de algún modo.

Aunque no hay una fórmula precisa de cómo ser asertivo en cada situación, estos son ejemplos de cómo los protagonistas de las historias anteriores hubieran podido ejercer su asertividad.

En la tienda de ropa, Antonia podría haber dicho: «Muchas gracias por tu amabilidad y paciencia, pero en realidad no he encontrado lo que andaba buscando».

Andrés, a la hora de los cafés podría haber reaccionado diciendo: «No, lo siento, yo no te pedí un cortado, sino un café solo. Por favor, ¿podrías traérmelo?».

Juan habría podido decir para ser asertivo: «No, señora, no. La verdad es que preferiría que usted hiciera la cola como todo el mundo».

Carlos se podría haber acercado al conferenciante y decirle: «Muchas gracias por esta magnífica conferencia. No solo he aprendido un montón, sino que además he disfrutado. Soy un gran seguidor de tu trabajo».

En el hospital, Ángeles podría haber disfrutado de su fin de semana si le hubiera dicho a su compañero: «Ramón, me gustaría que me hicieras la guardia del fin de semana. Me ha surgido un plan que me apetece mucho, ¿cómo lo tienes?».

La relación de Celia con su amiga probablemente mejoraría si ella le hubiera dicho: «Mira, cada vez que llegas tarde, me siento fatal pensando que no soy importante para ti. Quiero que hagas algo con esto, hay que solucionarlo».

1.1 Diferentes formas de entender la relación con los demás

Una de las características que define a la especie humana, quizá la más genuina, es la sociabilidad. Literalmente, estamos hechos para compartir nuestra vida con otros seres humanos. Aunque hay diferencias importantes entre culturas, todas ellas tienen en común

que los niveles más altos de calidad de vida se consiguen compartiendo.

Sin embargo, resulta como mínimo paradójico que habiendo sido diseñados para vivir en grupo no nazcamos con un programa preinstalado de sociabilidad. No nacemos sabiendo cómo actuar para con los demás. Hay que aprenderlo. Y se aprende en el día a día, desde que nacemos, a través de las experiencias que vamos teniendo en relación con los demás. Influyen nuestros padres, nuestra familia, la guardería, el colegio, la universidad, los libros que leemos, las películas que vemos, etc.; es decir, cada una de nuestras vivencias. Todo ello conforma nuestra manera de entender las relaciones sociales.

No hay dos personas iguales. Cada una es única e irrepetible. Y esto también incluye el concepto de sociabilidad. En función de la casi infinita constelación de experiencias que hemos vivido, o a veces sufrido, cada uno de nosotros ha aprendido diferentes normas acerca de cómo compartir nuestra vida con los demás. Serían valores o reglas de lo que se considera adecuado o no en términos de interacción social. Hay gente que parece ser extremadamente consciente de sí misma: de sus derechos, deseos, objetivos y necesidades; otros, sin embargo, parecen haberse olvidado de ellos mismos, dejándose habitualmente en un segundo plano. Se podría hablar de un continuo. En un extremo se posicionaría la gente cuyo lema es «Soy mucho más importante que los demás» y, en el otro, los que viven siguiendo la regla «Tú eres mucho más importante que yo».

Sin embargo, conviene clarificar que incluso aquellas personas que están muy cerca de uno de los dos extremos no actúan siempre así. Es decir, y adelantando ya expresiones que se usarán constantemente en este libro, no hay nadie solo agresivo, solo pasivo o solo asertivo. Incluso los que están posicionados en los polos más opuestos, en escenarios distintos, ante personas diferentes, pueden actuar de manera distinta. Por eso, cuando utilicemos las expresiones **«estilo agresivo»**, **«estilo pasivo»** o

«estilo asertivo», el lector deberá entender patrones de comportamiento predominantes, regulares, habituales, pero no aplicables al 100 % de las interacciones sociales que estos individuos establecen.

1.2 Soy mucho más importante que los demás

Serían aquellos que en los escritos clásicos sobre habilidades sociales y asertividad han sido llamados agresivos. Y se lo merecen. Su forma de pensar sobre cómo interactuar socialmente está muy clara: ellos van primero. Están convencidos de que su punto de vista es el mejor, les cuesta empatizar con otras opiniones y no están dispuestos a ceder ni un ápice a favor de los demás. Es una postura ciertamente egocéntrica, y no es raro que estos individuos tengan un fuerte componente narcisista y que su autoestima sea muy alta.

En términos emocionales, y siempre dentro del área social, el sentimiento que más predomina es el enfado. Cualquier punto de vista diferente, crítica o sugerencia tiende a interpretarse como un ataque personal, lo que inevitablemente activa el enfado y, a menudo, el comportamiento agresivo.

Su conducta es excesiva. Su forma de hablar es brusca, con un volumen alto y un ritmo rápido. El contacto visual es constante, pueden acortar la distancia personal y los gestos son más enérgicos. Sus palabras pueden ser descalificativas, amenazantes, manipuladoras, irónicas o incluso insultantes.

Resulta impactante comprobar que este estilo agresivo de enfocar las relaciones sociales es altamente eficaz en términos de consecución de objetivos prácticos. No es raro encontrar personas con este patrón comportamental que ocupan cargos de poder o que han conseguido importantes logros materiales y profesionales. Eso sí, a costa de sacrificar el número y la calidad de las relaciones personales: afectividad, amistad, confianza o apoyo.

1.3 Tú eres mucho más importante que yo

En el polo opuesto de este continuo se sitúan los individuos

predominantemente pasivos. Su forma de pensar también es peculiar. Aprendieron a quedarse siempre en un discreto segundo plano, a no molestar, a no llamar la atención. Tienen un miedo intenso a que los demás piensen mal sobre ellos y a ser rechazados. Esa fuerte convicción los lleva a creer que las opiniones de los demás son mejores que las suyas o a rehuir el potencial conflicto que supondría expresar sus ideas en caso de ser contrarias a las del resto. Olvidan o ni siquiera saben que tienen sus propios deseos, derechos o necesidades, como todo el mundo. Su autoestima es baja y depende de cuán aprobados se sientan por los demás. No es raro encontrar personas con esta estructura psicológica que aguanten situaciones abusivas de pareja, familia, amistad o trabajo.

La ansiedad, el miedo a la descalificación, es la emoción habitual. Temen no caer bien, hacer el ridículo, que se enfaden con ellos, dar una mala imagen, no ser queridos o perder relaciones. Afrontan muchas situaciones sociales en estado de alerta, anticipando mentalmente todo tipo de desgracias. Una proporción importante de estas personas acaba desarrollando fobia social, tristeza intensa o incluso depresión.

Su comportamiento es escaso, insuficiente. Rehúyen cualquier situación que, desde su punto de vista, implique peligro social: expresar opiniones y sentimientos, decir «no», hacer peticiones o defender derechos básicos del consumidor. En casos severos, hablan poco, gesticulan poco, les cuesta sostener la mirada, su volumen de voz es insuficiente y se sitúan estratégicamente en contexto de grupo en los sitios donde creen que van a pasar más desapercibidos. Sin embargo, de vez en cuando, pueden tener un intenso estallido de enfado y agresividad. Sucede tras la acumulación de la frustración que les hace sentir ser víctimas de trato injusto, abusivo o manipulativo.

Esta forma de actuación social, ser tan complacientes, consigue la aceptación social, pero no en la mejor de sus versiones. No suelen ser rechazados, pero no alcanzan un grado de intimidad y confianza importante. A veces, la gente opina de ellos que son débiles, sin

personalidad o poco de fiar. En casos extremos, cuando el comportamiento es muy exagerado, se les margina, lo que no deja de ser paradójico, porque todo su comportamiento iba encaminado precisamente a que esto no sucediera.

1.4 Buscando el equilibrio: asertividad

Las personas predominantemente asertivas creen con firmeza que sus pensamientos, deseos o necesidades son, como mínimo, tan importantes como las de los demás.

Esta idea permite compatibilizar la búsqueda de las metas personales con las de los otros. Es lo que llamamos un estado de *«sano egoísmo»*. Por ejemplo, en una situación de grupo en que hay diferencias de opinión sobre un determinado tema, la persona asertiva defendería y mantendría su postura de una manera sólida, pero amable. Escucharía atentamente las diferentes opiniones y argumentaría serenamente sobre el tema. No se enfadaría, pero tampoco temería lo que pudieran pensar de él al defender su versión de los hechos y, por supuesto, no intentaría convencer a toda costa al resto del grupo.

1. Su autoestima es alta y realista. Es consciente de sus puntos fuertes, pero también de sus debilidades.
2. No se sobrevalora, pero tampoco hace lo contrario. Es justo consigo mismo y se siente seguro en la interacción social.

Aunque, sin duda alguna, hay una pequeña cantidad de escenarios sociales que podrían activar en ellos ansiedad o enfado, atraviesan la mayoría de ellos con calma, serenidad y casi siempre disfrute. No es raro que su familia, amigos o conocidos piensen en estas personas usando expresiones como «seguros de sí mismos, fiables, auténticos, honestos».

Su forma de actuar se caracteriza por la claridad. Expresan los sentimientos que realmente tienen, verbalizan sin subterfugios lo

que desean o piensan, son directos, pero empáticos y amables. Son capaces de expresar críticas y también halagos, de mantener su opinión, de negarse a hacer algo que no les apetece o de reconocer que se han equivocado. No hay áreas sociales peligrosas para ellos.

Su comunicación corporal y verbal se ajusta a las demandas de la situación. Sonríen, mantienen contacto ocular, sus gestos son fluidos, modulan su volumen y ritmo, y usan las palabras más adecuadas para cada contexto.

Sus relaciones sociales son amplias y satisfactorias. Desde niveles de intimidad hasta niveles más superficiales.

1.5 Diferenciar los tres estilos de interacción social

Para ayudarte a saber qué estilo de comportamiento social predomina en ti, encontrarás a continuación una lista de situaciones que para la mayoría de la gente entrañan un cierto grado de dificultad, así como diferentes maneras de afrontarlas.

SITUACIÓN 1. Decir «no» ante una petición. «¿Me dejas el coche?».

1. Me enfado y, gritando, le digo: «¿De qué vas?».
2. Me pongo muy nervioso y empiezo a dar excusas hasta que cedo.
3. Tranquila, pero firmemente, le digo: «No, lo siento, no me va bien».

SITUACIÓN 2. Hacer una petición. Pedir que te acompañen al médico.

1. Con un tono amenazador, le digo: «¿Te acuerdas de aquel favor que te hice? Pues ahora te toca devolvérmelo».
2. Pienso mucho cómo decírselo, sufro mucho, y al final no se lo pido.
3. Le digo «¿podrías acompañarme al médico mañana?».

SITUACIÓN 3. Expresar un sentimiento positivo. Halagar al interlocutor por su aspecto.

1. Con tono de voz irónico: «¡Huy! ¿Dónde vas tan guapo? ¿Qué, te vas de boda?».
2. Digo: «¿Es ropa nueva?».
3. Sonriendo y mirándole a los ojos, le digo: «Vaya, estás guapísimo».

SITUACIÓN 4. Recibir un sentimiento positivo. Contestar a un halago profesional.

1. «Pues claro, ¿con quién te crees que estás hablando?».
2. Respondo «¡Qué va! Lo habría hecho cualquiera».
3. «¡Gracias! La verdad es que he trabajado mucho y estoy contento con el resultado».

SITUACIÓN 5: Hacer una crítica. Criticar a un compañero de trabajo.

1. Casi gritando: «¡Como vuelvas a llegar tarde del almuerzo, vas a tener lo que no quieres!».
2. Le miro serio, miro el reloj de forma exagerada y no digo nada.
3. Le digo: «Cuando llegas tarde, como hoy, me molesto porque voy a tener menos tiempo para almorzar. Por favor, intenta ser puntual».

SITUACIÓN 6: Recibir una crítica. Un amigo critica la forma en que he tratado a otra persona, y no estoy de acuerdo.

1. «¡Para nada me he pasado! ¿Qué pasa, que no lo ves?».
2. «No, no, lo que yo quería decir es que…».
3. «Pues lamento que lo veas así, pero sigo pensando que hice lo más adecuado».

Defender derechos del consumidor.Devolver una prenda recién comprada en mal estado.

1. «¡A ver si tenéis un poquito más de profesionalidad y no estafáis a la gente!».
2. Envío a mi mujer para que lo cambie.
3. «Compré este polo la semana pasada, pero tiene el ojal defectuoso. Me gustaría que me lo cambiaras por otro».

Elige entre las opciones 1, 2 y 3 para cada situación, cuál se acercaría más a lo que tú harías.

Si predominan las respuestas de tipo 1, tu estilo sería el agresivo. Si tienes más respuestas de tipo 2, tu estilo habitual sería el pasivo. Y si, enhorabuena, tiendes a elegir la opción 3, tu estilo sería asertivo.

Como ya adelantamos en el epígrafe anterior, no hay nadie 100 % agresivo, pasivo o asertivo. En realidad, nuestro comportamiento está gobernado por los escenarios que lo activan y por las consecuencias que produce. Así, incluso la persona más agresiva, ante determinadas personas, puede tener un comportamiento pasivo. Por ejemplo, Emilio es muy agresivo en el escenario social de su trabajo, pero muchas veces es pasivo cuando se relaciona con la familia. O la persona más pasiva, ante el interlocutor adecuado, podría actuar asertiva o agresivamente. Luisa suele responder pasivamente, pero cuando tiene que defender a su hijo, explota de forma agresiva. Y, desde luego, laspersonas que tienden a ser asertivas en ciertos escenarios es indudable que podrían activar su modo agresivo o pasivo. Es el caso de Julián, que aunque en su día a día es una persona asertiva, ante interlocutores que él considera de mayor estatus profesional se torna pasivo.

En los próximos capítulos te enseñaremos las técnicas que la ciencia de la Psicología ha demostrado que son muy eficaces para, si tendemos a ser más agresivos o pasivos que asertivos, evolucionemos hacia la asertividad. O incluso si ya somos asertivos, todavía llegar a serlo más. El objetivo está claro: las personas

asertivas tienen menos malestar psicológico, sus relaciones son mejores y su vida es más feliz. Así pues, querido lector, te instamos a que sigas leyendo.

Capítulo 2: ¿POR QUÉ SOMOS COMO SOMOS?

Los lagartos son muy felices. Su vida es muy cómoda. Nacen y llevan ya preinstaladas todas las estrategias que necesitan para sobrevivir. No necesitan aprender a cazar, a tener relaciones sexuales o a tomar el sol para no enfriarse demasiado, pero nunca aprenderán comportamientos más elaborados que estos.

Los leones son muy diferentes. Hay un tremendo salto evolutivo. Si bien también nacen con determinados repertorios conductuales instalados, su cerebro, extraordinariamente más potente, les permite aprender infinidad de conductas: jugar, cazar o desempeñar papeles dentro de su clan.

Los humanos somos la especie más inteligente de todas las que habitan en nuestro planeta. Aunque mantenemos algunos instintos básicos muy primarios, nuestro cerebro ha evolucionado tanto que somos como somos en función de las experiencias que vivimos. Esto puede resultar paradójico, porque un cachorro de perro sabe nadar, pero un bebé humano, no. Sin embargo, ese bebé se convertirá en adulto y, con la formación adecuada, podrá entender las bases de la física cuántica. Sin embargo, la capacidad de aprendizaje de su amigo canino, aunque nada desdeñable en términos evolutivos, estará muy limitada a aprendizajes básicos.

La manera en que nos relacionamos con los demás no es una excepción, también se aprende.

Este es un punto de extraordinaria importancia. Muchas personas que sufren serios problemas de relación social con altos niveles de ansiedad aún se sienten peor y muchas veces se deprimen por pensar que algo anda mal en ellos, que son individuos defectuosos. Su lógica para llegar a esta conclusión se basaría en la siguiente pregunta: «¿Cómo es posible que si todo el mundo está bien con los demás, yo lo pase tan mal? Algún mecanismo en mi cerebro está

estropeado. Soy raro, anormal». El error viene de creer que la sociabilidad es innata, y que por tanto si no se tiene es que ha habido algún tipo de cruel error biológico. Nada más lejos de la verdad. La sociabilidad se aprende. Y a juzgar por las estadísticas, cuesta aprenderla. Aproximadamente el 20 % de la población general padece timidez.

2.1 ¿Por qué no todo el mundo es asertivo?

Para llegar a ser una persona asertiva se necesita aprender una gran cantidad de habilidades personales. No solo el comportamiento, sino también una forma de pensar que nos haga libres para ser asertivos.

Además, lo que entendemos por conducta asertiva incluye una gama de conductas muy amplia. Desde conversar hasta hablar en público, pasando por defender derechos personales, y otras aún si cabe más sofisticadas, como superar una entrevista de selección de personal o ligar. Y añadido a esto, hay que tener en cuenta que el proceso mediante el cual llegamos a desarrollar estas habilidades está multinfluenciado (sometido a múltiples influencias) y no tiene fin. Es un proceso dinámico que empieza prácticamente desde el nacimiento y acaba solo con la muerte. Cada uno de los ambientes sociales en que vivimos modifica en mayor o menor grado nuestra habilidad social.

2.2 ¿Cómo aprendemos? Modalidades de aprendizaje

El aprendizaje por imitación

Este tipo de aprendizaje suele denominarse también «aprendizaje vicario», porque se basa en las conductas que observas en los demás.

Quienes firman estas líneas no pueden evitar confesar qué impresionados quedaron al ver un documental de naturaleza sobre la vida de los leones en el que varios especímenes adultos enseñaban literalmente a unos cachorros a cazar. Los situaban en un

punto alto para que pudieran observar con detalle las tácticas que utilizaban.

Si los mamíferos aprenden ya muchas conductas por modelos, observando a otros, en humanos prácticamente todos los comportamientos nuevos se aprenden de esta forma.

Los primeros modelos son los padres y el resto de la familia. De hecho, si quieres conocer de verdad a una persona, conoce a su familia. Los niños comienzan su andadura social imitando, casi copiando el comportamiento de sus padres. Cuando los padres muestran una relación social inhibida, escasa o incluso temerosa, hay altas probabilidades de que sus hijos aprendan a actuar de igual manera. Estos modelos pueden ser deficitarios de diferentes formas. En ocasiones son individuos con pocos contactos, con lo que su mundo social está muy restringido. No es raro que en estos casos, además, estos padres se sientan incómodos o hasta ansiosos. En otras, lo que constituiría un modelo inadecuado sería la calidad de las relaciones. Padres que hablan poco, a los que les cuesta mucho expresar sus sentimientos o lo que piensan, incluso en la relación directa con sus hijos. Padres que dan rodeos, ponen excusas o dan explicaciones innecesarias.

Si un niño crece en un entorno de este estilo, lo que seguramente aprenderá es a actuar de esa forma, pasivamente. Por supuesto, no es una fórmula matemática, porque siguiendo con la biografía de ese niño, pronto tendrá ocasión de observar otros modelos: en la guardería, con los primeros amigos o en los cuentos y dibujos animados, y quizá estas nuevas influencias puedan alterar lo ya aprendido.

Cuando, por el contrario, los padres son agresivos, van a modelar a sus hijos en tales estrategias. Si un niño observa durante años que su padre grita o manipula, o incluso es violento físicamente con los demás, no es raro que aprenda a ser así. A veces es incluso peor, porque esa conducta agresiva también se ejerce sobre el niño. Es curioso comprobar cómo hijos que han sufrido y han criticado esos comportamientos repiten en el futuro el mismo patrón con sus

propios hijos. La explicación es muy sencilla. Aprendieron esa gama de conductas antes de estar preparados para censurarla, y aunque son conscientes del efecto negativo que producen, sobre todo en momentos de alta emocionabilidad (alto grado de emoción), se activan automáticamente.

Aunque los padres son los primeros modelos, no son los únicos. Cuando el niño sale de casa para ir a la guardería o al colegio, su mundo social se amplía enormemente y aparecen muchos nuevos modelos: sus profesores y sus compañeros.

Por imitación, va a aprender normas de cortesía como saludar al entrar en clase, a decir palabrotas, a respetar el turno de palabra o a interrumpir a otros, a pedir un favor o dar un empujón para ponerse el primero en la fila, etc.

En esta época aparecen también, y cada vez con mas fuerza, los modelos simbólicos. Lo que el niño aprende en cuentos, videojuegos, películas, dibujos animados o las redes sociales. A partir de cierta edad, y dependiendo de las normas familiares, el tiempo que el niño dedica a estas actividades es cada vez mayor. Un ejemplo extremo de la influencia de estos medios sería el uso excesivo de videojuegos violentos. Si un niño dedica muchas horas a la semana a ver cómo su héroe favorito consigue lo que quiere siempre a base de ser ultraviolento, no nos debería extrañar que esto influya en sus actitudes y comportamientos de una forma clara.

Más tarde, típicamente al principio de la adolescencia, el niño cambia su rol y deja de ser un observador pasivo ante los diferentes modelos para desarrollar su propio criterio y elegir su senda. En este proceso de seguir creando su yo social, ahora además elegirá con qué grupos se relacionará, qué leerá o qué películas y series verá. Y todas esas influencias aportarán algo a su forma de entender las relaciones sociales.

Y luego vendrán la universidad o el trabajo, la vida de pareja, en las que también se aprende por imitación y se influye en mayor o menor medida.

Un tipo especial de aprendizaje por modelos es lo que llamamos el

aprendizaje paradójico o inverso. En ocasiones, los niños aprenden a comportarse de una manera completamente contraria a sus modelos por rechazo a esos patrones conductuales y al efecto que producen. Así, Joaquín, hijo de unos padres totalmente pasivos cuya vida estaba regida por la norma «nunca discutas con nadie», es actualmente una persona que disfruta y crea antagonismo, discusión e intercambio de opiniones. Es como si Joaquín hubiera aprendido que ser tan pasivo como lo fueron sus padres te lleva a una vida en la que los demás abusan de ti, y se hubiera rebelado contra ese legado conductual, sobrecompensándolo y adoptando la posición contraria.

El aprendizaje por el efecto de las conductas

Una vez desarrollada una conducta, esta produce efectos, consecuencias. Si el efecto es satisfactorio, agradable o placentero, lo que la persona aprende es a seguir emitiendo esas conductas. Por ejemplo, si cuando un niño está estudiando, sus padres le prestan mucha atención y son muy afectuosos, el niño aprenderá que estudiar es bueno. En otras ocasiones, las conductas producen efectos distintos, por ejemplo, reducir el malestar. Es el caso de otro niño que cuando sus papás le ponen pescado para cenar, llora y consigue que le cambien el pescado por una hamburguesa. Aquí el chaval aprende a llorar. Llorar es eficaz para no comer lo que no le apetece. El malestar que le supone la expectativa de comer el pescado desaparece cuando llora y consigue el cambio de alimento.

El comportamiento social, como el resto de la conducta humana, se rige por las mismas leyes. Cuando otro niño emite una conducta agresiva, como amenazar a un compañero de clase para colarse, y lo consigue, sin duda alguna fortifica e instala el comportamiento de amenazar en su estilo de relación social. En otras palabras, la próxima vez que se encuentre en una situación similar, las probabilidades de que repita la conducta agresiva serán mayores. Por otro lado, el efecto que producirá en el niño que ha sufrido la amenaza y se ha plegado a ella para evitar el conflicto es aprender a

escapar, cediendo, de las situaciones socialmente difíciles. Eliminará el miedo que le provoca la amenaza permitiendo el abuso. Esta, junto a otras conductas similares, se convertirá en la base de su futuro comportamiento pasivo.

Las acciones pueden provocar otros dos efectos, también muy poderosos. El primero es el castigo. Si una actuación provoca un efecto desagradable, aversivo o doloroso, la persona debilitará, o en casos extremos, eliminará completamente esa conducta de su forma habitual de actuar. Si un adolescente opina sobre un tema en clase y el profesor o el resto de los alumnos se ríen de él y lo ridiculizan, probablemente aprenderá a no manifestar su opinión en público.

El segundo efecto es que la conducta no produzca ningún efecto. Si este mismo adolescente expresa la misma opinión y nadie responde, también se reducirán las probabilidades de que dé espontáneamente su opinión en el futuro.

La manera en que llegamos a ser socialmente como somos es una combinación del aprendizaje por modelos, en el que aprendemos comportamientos nuevos, y el aprendizaje por consecuencias, en el que se fortifican o debilitan estas conductas. El modelado crea las conductas nuevas y, según el efecto que estas producen, quedan o no fijadas.

> Pedro, un niño de seis años, es testigo reiteradamente de cómo cuando sus padres no están de acuerdo en algo acaban discutiendo y parece ganar el que más grita. Un día, Pedro prueba a gritar a su hermano para conseguir un juguete, y lo consigue. Funciona. Pedro ha aprendido a gritar.
>
> Marta, de 10 años, observa que cuando sus tíos le piden a su madre cualquier favor, aunque ella no quiere aceptar, acaba haciéndolo para rehuir el enfrentamiento. En el cole, una de sus amigas le pide que le deje su boli nuevo. Ella no quiere, pero al final cede, rehuyendo el enfrentamiento, y su amiga se lo agradece. Marta está aprendiendo a no decir no.
>
> A ser asertivo también se aprende por los modelos y por las

consecuencias. Luis, un chaval de 14 años, bastante tímido, tiene una nueva experiencia que cambiará su vida. En clase, mientras el profesor está explicando, su amigo Nacho levanta la mano y de una forma directa y tranquila comenta que no está de acuerdo con el punto de vista del educador. Este lo felicita y le dice que justo eso es lo que pretende enseñarles, a tener una actitud crítica y personal. En la próxima clase, Luis se atreve a hacer una pregunta o a expresar su opinión. Y el resultado será el mismo. Luis ha empezado a caminar por la senda de la asertividad.

Llegar a tener un estilo de relación u otro será, por lo tanto, el resultado de una combinación muy amplia de elementos. Idealmente, un niño llegará a ser un adulto asertivo si tiene la suerte de tener los modelos adecuados que le muestren cómo emitir las primeras conductas habilidosas y luego sigue viviendo en un ambiente social en que se premien esos comportamientos.

Por otra parte, al escarbar en la biografía de aquellas personas que acaban siendo adultos predominantemente pasivos o agresivos descubriremos, indefectiblemente, que presenciaron modelos de los mismos estilos y se criaron en ambientes donde las conductas pasivas o agresivas fueron sistemáticamente premiadas.

En realidad, todo esto es mucho más complicado. Si bien es cierto que las bases del comportamiento social o cómo uno se posiciona respecto a los otros se aprende en la primera infancia y a partir de ahí el resto de las experiencias se filtra a través de esos esquemas, no es menos cierto que este yo social nunca se cristaliza definitivamente. Muchos individuos aprenden en este periodo estilos pasivos o agresivos y, sin embargo, más tarde, en la adolescencia, en la juventud o en la adultez, cambian hacia un estilo asertivo. Y no siempre por un proceso directo de terapia, sino por un proceso de cambios azarosos en su mundo social.

Las posibilidades son infinitas. Para cada persona la conjunción exacta de variables educativas influyentes es diferente. Hay personas que han tenido modelos simultáneos antagonistas, muy

agresivos y muy pasivos, incluso en sus padres. En otros casos, estas versiones de cómo mostrarse socialmente diferente dependían de distintos escenarios sociales, por ejemplo en casa y en el colegio. Y así podrían haber influido diferentes grupos de amigos, familiares no directos o su *youtuber* favorito. Sería como una complejísima fórmula química a la que, según el momento evolutivo en que cada uno estuviese, se le añadieran o eliminaran ingredientes. Todo ello, además, a sabiendas de que la fórmula nunca dejará de evolucionar. En términos prácticos y esperanzadores, la conclusión es ,que tengamos la edad que tengamos, si no somos asertivos podemos aprender a serlo.

El aprendizaje por creencias

No solo aprendemos formas de actuar, sino formas de pensar. Tan pronto como en términos madurativos nuestro cerebro está preparado para pensar de manera abstracta, empezamos a tener creencias. Las creencias son las bases filosóficas con las que entendemos y estructuramos la vida, nuestro día a día. Aunque hay creencias de todo tipo, sin duda las más importantes son las que tenemos sobre nosotros mismos, los demás y el mundo.

Las creencias sobre nosotros mismos son lo que opinamos de quiénes somos y constituyen la base de nuestra autoestima. Ahí, diseccionando nuestra alma, encontraremos un listado de lo que consideramos nuestros puntos fuertes y, cómo no, otro listado de lo que consideramos nuestras debilidades. También estarían nuestro código moral, nuestros valores, expectativas o deseos.

Las creencias sobre el mundo definen las reglas que cada uno de nosotros cree acerca de cómo funciona el mundo. Lo que es normal y lo que no lo es, lo que es justo o injusto, o qué cosas deberían pasar y qué cosas no. Este tipo de creencias tienen una influencia extraordinaria sobre nuestras posibilidades de ser felices. Si esperamos que la forma normal de que el mundo funcione es que ocurran siempre eventos positivos o que todo sea fácil, nuestra tolerancia a la frustración y nuestra capacidad de aceptar los

eventos negativos o dolorosos estará seriamente mermada. Esta forma edulcorada y simplona de ver el mundo nos hace vulnerables a todo tipo de trastornos psicológicos y en especial a la depresión.

Por último, las creencias sobre los demás y nuestra relación con ellos. Cuando aprendemos a sobrevalorar la importancia de ser aceptado por los demás, resulta difícil ser asertivo. Como decía el gran doctor Albert Ellis, uno de los psicólogos más influyentes del siglo xx, la necesidad de agradar a todo el mundo es una de las ideas más dañinas que puede tener el ser humano. Esta creencia aparece de muchas formas distintas. «Siempre es más importante lo que los demás piensen que lo que yo pienso», «Si no tienes nada bonito que decir, mejor te callas», «No pongas a los demás en situaciones difíciles», «Tienes que quedar siempre bien», «Lo más importante en la vida es la imagen que damos», «Por los amigos o la familia se hace todo», «Guardar las formas es imprescindible» o «Cuidado con el qué dirán». Está claro que esta creencia contribuye a mantener la cohesión social y a vivir en grupo. En ese sentido, posee un valor regulador de la dinámica social. Las relaciones humanas serían muy diferentes si dejáramos de creer completamente en esta idea. El problema aparece cuando esta se sobrevalora, cuando se cree con extrema rigidez y se actúa en consecuencia. Desear caer bien a los demás, especialmente a las personas significativas o relevantes, está muy bien y es saludable, pero la necesidad de gustar por encima de todo condiciona enormemente nuestra vida y crea malestar psicológico, malas relaciones sociales e ineficacia comportamental.

Las ideas se aprenden como las conductas: en contacto con el ambiente en el que nos criamos. En realidad, lo que pensamos y la forma en que actuamos se aprende simultáneamente, en conjunción y sinergia. Cuando aprendemos, por ejemplo, a no ser directos expresando nuestras emociones o a no expresarlas, al mismo tiempo estamos aprendiendo que ser claro y honesto con lo que sentimos es inadecuado, porque podríamos molestar a nuestro interlocutor y ello constituiría un comportamiento éticamente reprobable. Y así

también se aprende la emoción. La expectativa de ofender o molestar al otro crearía en nosotros una especie de culpabilidad anticipada que se eliminaría al no expresar lo que sentimos.

En otras palabras, pensar, actuar y sentir se aprenden siempre al unísono, y a lo largo de los años de adoctrinamiento y entrenamiento en una determinada filosofía social llegamos a ser predominantemente pasivos, agresivos o asertivos.

Una vez interiorizadas estas creencias o valores, pasan a tener la categoría de inmutables. En este contexto, esto significa que las aceptamos como totalmente veraces e incuestionables. Y es muy raro, por no decir imposible, que alguna vez nos paremos a analizarlas. Son como las reglas del juego del comportamiento social, tener un mapa claro de lo que se puede hacer y de lo que no se puede hacer, y determinan nuestro comportamiento incluso cuando este va claramente en contra de nuestros intereses. Por ejemplo, una de las ideas que Antonio comparte es que los hombres deben tener cuidado al expresar sentimientos positivos, especialmente a otros hombres, porque esto le haría parecer débil o incluso afeminado. En estos momentos, su amigo Félix esta pasando por una mala racha. A Antonio el corazón le pide abrazar a su amigo, decirle cuánto lo siente y ofrecerle todo su apoyo; sin embargo, no lo hace y se limita a decirle un tímido «todo se arreglará» y a darle unas palmaditas en la espalda.

El aprendizaje instantáneo

Aunque nuestro yo social, como hemos visto, es el resultado de un proceso largo y sostenido en el tiempo, a veces se puede aprender instantáneamente. Beatriz, de 15 años de edad, era una joven que afrontaba su vida social con desparpajo y soltura. Hace unos meses tuvo que presentar un trabajo en clase. No tenía experiencia formal hablando en público, pero tampoco le preocupaba demasiado. Sin embargo, ese día algo extraño sucedió. En cuanto notó la mirada de todos sus compañeros y su profesor centrada en ella y esperando oír sus palabras, la ansiedad se disparó en su interior. Su corazón latía

deprisa, tenía calor, notaba sensaciones en el estómago y la boca se le secó de tal manera que apenas podía hablar. Aún peor estaba su mente, como bloqueada, incapaz de recordar el discurso que había preparado. Su presentación acabó siendo una lectura titubeante de las diapositivas que tenía preparadas. Se sintió enormemente avergonzada y culpable, y aún fue a peor en los siguientes días. Desde ese momento, Beatriz ha cambiado. Aunque ninguno de sus compañeros pareció darle demasiada importancia, a ella le afecta día a día, especialmente a la hora de hablar. Si es una conversación de tú a tú, la maneja bien, pero incluso en pequeño grupo le cuesta mucho hablar. Cuando piensa en decir algo, una ansiedad muy parecida a la que sintió el día del desastre se adueña de ella y solo la puede parar si desiste en su deseo de hablar. Beatriz ha sido víctima del aprendizaje instantáneo.

Si en una situación que originalmente era neutra o que incluso provocaba emociones agradables, sufrimos un importante acceso de ansiedad, puede ocurrir que unamos la situación a ese malestar y que a partir de ese momento, al sumergirnos en esa situación, aparezca la ansiedad de forma automática. Este fenómeno de aprendizaje instantáneo es muy potente, porque tiene un fuerte valor de supervivencia. Cuando, en la prehistoria, un enorme felino de dientes de sable atacaba a un cazador en un bosque, en un solo ensayo aprendía que ese bosque era zona de peligro y en consecuencia aprendía a evitarlo para salvaguardar su vida.

Esta forma rápida e instantánea de aprender es la causa original de muchas fobias: miedo a volar, miedo a conducir o miedo a perros. Y también puede ser la causa de determinados miedos en el mundo social.

Capítulo 3: DERECHO A SER UNO MISMO

Para poder desarrollar un estilo asertivo de relación social, primero nos lo tenemos que permitir. Es decir, tenemos que cambiar nuestra forma de pensar para con las relaciones sociales. Mucha gente que no es asertiva, no lo es porque el comportamiento asertivo les parece egoísta, brusco, poco educado o incluso amenazador. En otros casos, se interpreta la conducta asertiva como débil, titubeante, indirecta o incluso cobarde.

Así pues, como requisito ineludible al entrenamiento en estrategias conductuales para llegar a ser asertivo, conviene empezar a pensar asertivamente.

3.1 Los derechos asertivos

Un clásico de la literatura sobre asertividad es el concepto de derechos asertivos. Solo por ser personas y vivir en sociedad, tenemos una serie de derechos que la gente no asertiva no ha llegado a conocer o ha olvidado. En realidad, lo que en el contexto de la asertividad y las habilidades sociales se ha descrito como derechos asertivos, son creencias saludables que legitiman la ética del comportamiento asertivo. He aquí las que nosotros consideramos más importantes.

1. La única persona que está realmente cualificada para juzgar tu comportamiento, tu forma de pensar y tus sentimientos eres tú mismo.

Los demás pueden opinar, pero el único que tiene poder para juzgarse es uno mismo.

En realidad, es mucho más fácil. La mayoría de las veces en que creemos que los demás piensan algo negativo de nosotros, no lo están haciendo. Pero en el caso de que sucediera, ¿por qué la opinión de los demás debería ser más válida que la nuestra? Esta filosofía es la que llamamos «sano egoísmo». Significa que en

aquellas ocasiones en que tus opiniones, deseos, preferencias o decisiones difieran de las de los demás, deberías tender a elegir la tuya. Obviamente, estamos hablando de temas opinables, no de asuntos que dependan de conocimientos o de ciencia. Por ejemplo, no tendría sentido elegir tu propia opinión sobre un tema de nutrición frente a la opinión de un experto.

La lógica que subyace a este precepto es aplastante. En todo lo que tenga que ver contigo, tú eres el experto más cualificado. Así pues, tu opinión debería ser la más creíble para ti.

Por el contrario, si condicionas tu vida a la opinión de los demás, estás traicionándote a ti mismo y renunciando a ser quien eres. Y además, de entre todas las opiniones, ¿a cuál vas a hacer caso?, ¿cuál sería la más creíble?, ¿ a quién deberías seguir?

> Ángela disfruta mucho saliendo de compras y prefiere salir sola, porque cuando la acompaña una amiga, suele acabar comprando lo que su amiga le aconseja, aunque a ella no le guste tanto. Luego se siente mal consigo misma pensando que no tiene personalidad ni criterio y que no sabe elegir. En realidad, esto no es así. Ángela sabe perfectamente lo que le gusta, el problema es que cuando su amiga da su opinión, acaba concediéndole más peso a esta que a la suya propia.

2. Por encima de los roles sociales, estás tú

Muchas veces, actuamos basándonos en normas, obligaciones o reglas sobre comportamiento social aceptadas solo por tradición. Creemos que según el tipo de relación formal que mantengamos con otras personas, nuestro comportamiento estará en consonancia. Se espera que actuemos de una determinada forma por el hecho de ser pareja de alguien, hijo o hermano de alguien o amigo de alguien. Y hasta ahí, vamos bien, porque, efectivamente, cada tipo de relación conlleva un determinado grado de intimidad. El problema viene cuando se sobrevaloran esos roles y se les da una validez superior al comportamiento de la otra persona. En otras palabras, ser pareja,

hijo, hermano o amigo de alguien no debería obligarnos a actuar de una determinada manera. Tenemos derecho también en estos casos a elegir lo que queremos hacer. En términos prácticos, eso significa que le podemos decir no a un amigo, que podemos hacer una crítica a un hermano o que podemos ponerle límites a nuestra madre. Y todo ello sería legítimo, honesto y, por lo tanto, asertivo.

El principio ético que subyace a este derecho es que, por encima del material genético y la consanguinidad compartida o los roles previamente establecidos, lo que debería determinar nuestro comportamiento para con otros es el tipo de relación actual que mantenemos con ellos.

> El padre de Manolo está enfermo. Manolo tiene tres hermanos y han establecido turnos para quedarse con él. Hay uno de ellos, Pascual, que frecuentemente encuentra excusas de todo tipo para saltar su turno. Manolo y sus otros hermanos se sienten molestos por este comportamiento egoísta e insensible. Pero cada una de las veces que Manolo decide hablar sobre el tema, no se siente capaz porque piensa que lo más importante es que sean hermanos y una conversación como esa podría deteriorar la relación, y siempre acaba haciendo el turno de Pascual.

3. Puedo decir «No lo entiendo» o «No lo sé»

Tenemos un miedo horrible a parecer poco inteligentes, incultos o ignorantes. Y esos miedos absurdos muchas veces nos llevan a ser poco asertivos en determinadas situaciones en las que tratamos de disimular, salvar las apariencias o incluso mentir. En realidad no estamos obligados a saberlo todo. Es más, es imposible saberlo todo, y aceptar esto con naturalidad tendría que ser la norma.

> Berta está estudiando Física, y le encanta. Sin embargo, hay una situación que puede con ella. Cuando en clase, mientras el profesor explica, no entiende algo, le resulta imposible pedirle al profesor que lo vuelva a explicar. Cree que si no lo entiende, tanto el profesor como los compañeros pensarán que no está a la

altura, que no es lo suficientemente inteligente.

A Pepe, que es profesor titular de Psicología, le espanta la posibilidad de no saber contestar una pregunta de sus alumnos. En las pocas ocasiones en que esto sucede, utiliza diferentes estrategias para que no se note: se inventa una respuesta, conecta la pregunta con otro tema en que se siente más seguro o emplaza la respuesta a otro momento. Pepe no se siente capaz de decir No lo sé.

4. Hay cosas que no nos importan

Da la impresión de que estamos obligados a interesarnos, implicarnos, comprometernos o al menos a preocuparnos por ciertos temas que están marcados por la realidad social en la que estamos viviendo. Parece que eres mejor persona si colaboras con una ONG, escuchas las noticias con cara de desolación, te preocupas por la situación política y firmas todas las peticiones reivindicativas. Y es posible que así sea, pero esa es la cuestión: ¿es eso realmente lo que quieres hacer o te sientes obligado a hacerlo?

Tienes que hacer lo que realmente quieras. Puedes elegir. No eres peor persona porque decidas no involucrarte en una recogida de firmas destinada al cese de la captura de delfines en la pesca del atún.

Este derecho también incluye otro tipo de situaciones más personales. No es obligatorio que nos interese todo lo que les ocurre a todos los que nos rodean.

Que tu amigo Jesús sea un fanático de la escalada no significa que tú tengas que interesarte sobre el tema, o que tu hermana haya cambiado su vida haciéndose vegana no te obliga a comenzar a leer sobre ello, o que tu primo haya roto con su novia no implica que tú tengas que quedar con él para consolarlo si no lo deseas.

5. Reivindicando los errores

¿Cómo era aquello? El hombre es el único animal que tropieza dos veces con la misma piedra. ¡¡Falso!! Tropezamos quinientas veces con la misma piedra. Errar, equivocarse es sinónimo de humanidad. Nos equivocamos, fallamos, metemos la pata a diario, y eso es normal.

Es frecuente dejar de ser asertivos para disimular los errores. Nos da miedo mostrar nuestros fallos. Creemos que los demás nos verán como menos valiosos. No tiene ningún sentido, ellos fallan tanto como tú.

Tenemos derecho a cometer errores, a aceptarlos con naturalidad y, si lo creemos conveniente, a disculparnos o a pedir perdón. Esta actitud nos hace más fuertes y aumenta la calidad de la imagen que los demás tienen de nosotros.

La gente que no es consciente de este extraordinario derecho personal, tiene ante los errores reacciones poco saludables que reducen su calidad de vida. La primera sería negar el error, aunque sea evidente; la segunda, justificar excesivamente el error o culpar a otros, y la tercera, quizá la más autodestructiva, culpabilizarse en exceso. Libérate de eso. La próxima vez que cometas un error, acéptalo como algo cotidiano y busca una solución.

> Cada vez que Pedro llega tarde a una cita, justifica exageradamente su retraso: «Me han llamado a última hora», «había mucho tráfico»… ¿Qué pasaría si simplemente dijera: «lo siento mucho, llego tarde»?

6. A veces, cambiar es bueno

Tenemos derecho a cambiar de opinión. En cada momento de nuestra vida, pensamos de manera diferente. Nuestra forma de ver el mundo, nuestras opiniones, gustos o deseos evolucionan. Normalmente es un cambio gradual, progresivo, pero a veces incluso podríamos modificar nuestra posición con respecto a un tema de manera rápida. Es normal y adecuado. No significa que tengamos poca personalidad, seamos poco de fiar o no tengamos las

ideas claras. Significa que estamos vivos, somos inteligentes y evolucionamos.

> Marisa queda con sus amigos del colegio cada tres o cuatro años. Con algunos de ellos intercambia mensajes con más frecuencia. Esas reuniones son muy divertidas, pero hay momentos en que Marisa se pone muy tensa porque se ve incapaz de decir que su posición personal sobre algunos temas, por ejemplo la política, ha cambiado, y cuando surgen calla porque le da miedo revelar lo que piensa en la actualidad.

Este derecho también es aplicable al día a día. Siempre puedes cambiar de opinión. Si ayer quedaste para jugar hoy al tenis con tu amigo y se te han complicado las cosas, no es necesario que te mueras en el intento de mantener a toda costa tu compromiso. Puedes llamarle y posponer la cita.

7. Podemos sentirnos mal y pedir ayuda

No siempre es posible estar feliz y contento. Es inevitable pasar por baches en que nuestro estado de ánimo, por múltiples razones, se resiente, y sentirnos tristes, apáticos, ansiosos, preocupados, doloridos, inquietos o atormentados. Una vez más, esto demuestra lo que somos, seres humanos. Y cuando estamos así, no necesitamos disimular o esconder estos sentimientos. Es más, podemos pedir ayuda o apoyo. Esto también es ser asertivo. Expresar lo que sentimos en ese momento no nos hace débiles, nos hace personas. Y pedir ayuda nos acerca más a los demás.

> Alberto tiene problemas en su trabajo. Las cosas no van bien y lleva ya un tiempo preocupado y triste, pero tanto en casa como con sus amigos, disimula y finge que todo va perfecto. Se sentiría mejor si lo compartiera con su mujer y sus mejores amigos, y aceptara la ayuda que sin duda le ofrecerían.

8. Un poco de locura no está mal

Aunque creamos firmemente que la mejor forma de vivir se basa en el pensamiento lógico y la razón, a veces un poco de locura es justo lo que necesitamos. Tenemos derecho a actuar fuera de la lógica.

El pensamiento racional es el mejor consejero, pero no tenemos que ser sus esclavos. En ocasiones podemos ser impulsivos y tomar decisiones basándonos en lo que nos apetece o deseamos, más que en lo que nos conviene.

Está claro que un polo de color gris es más combinable con el resto de tu ropa y que te lo puedes poner tanto en un contexto formal como lúdico, pero el mismo polo en color pistacho ha movido algo en tu interior. ¿Y por qué no?

9. No te enfades, reclama

Como consumidores, tenemos derecho a reclamar cuando el servicio que hemos recibido no está a la altura de lo que hemos pagado. El servicio incluye tanto el producto, da igual si es una cena en un restaurante, como un juego de destornilladores o el trato personal del empleado que nos atendió, que como mínimo debe ser neutro o educado. Muchas personas no son asertivas al reclamar en este contexto de consumidor porque consideran que actuar de esta forma es poco elegante, demasiado centrado en lo material o incluso grosero, y acostumbran a solucionar estas situaciones tachando de su lista el establecimiento donde recibieron el mal servicio.

Reclamar es correcto y casi siempre es la mejor de las soluciones. No solo nos permite expresarnos y recuperar lo que no hemos recibido, sino que además facilita a la otra persona que rectifique o repare su error. Te sorprenderá comprobar que en la mayoría de las ocasiones el desenlace es óptimo.

> Juana y su marido son clientes habituales de una arrocería cerca de su casa. Les gusta mucho y se sienten muy bien atendidos. El domingo pasado, sin embargo, todo fue un desastre: el arroz estaba duro, el servicio fue muy lento y se equivocaron en la cuenta. Ahora deben tomar una decisión ¿enfadarse y no volver,

o reclamar y expresar su descontento?

10. Ser asertivo es un derecho, no una obligación

Aprender a ser asertivo es un gran objetivo y hará que nuestra vidas y nuestras relaciones mejoren mucho. Pero no te conviertas en un paladín de la asertividad. No dividas tu vida en un antes y un después. Míralo de la siguiente forma: antes de saber ser asertivo, actuabas pasiva o agresivamente; ahora que tu repertorio es mucho más amplio, también sabes ser asertivo. Y eso es lo que predominantemente vas a ser. Pero la persona hábil en términos sociales es aquella que decide con inteligencia y agilidad qué es lo que más le conviene para cada situación.

> Carmen tiene un hermano un tanto peculiar. Es muy sensible al rechazo y suspicaz. En esta ocasión le pide a Carmen que recoja a su hijo del colegio. A Carmen no le va muy bien. Podría decir no asertivamente, pero haciendo un análisis de costos/beneficios, decide aceptar el encargo. Carmen no es esclava de su asertividad.

Tabla de evaluación de consciencia de derechos asertivos

Instrucciones: En una escala en que 0 significa nada y 10 completamente, decide cuánto crees en cada uno de los siguientes derechos.

1. La única persona cualificada para juzgarme a mí mismo soy yo.
2. Tengo derecho a actuar por encima de los roles sociales.
3. Tengo derecho a decir no lo entiendo o no lo sé.
4. Tengo derecho a decir no me importa o no me interesa.
5. Tengo derecho a equivocarme.
6. Tengo derecho a cambiar de opinión.
7. Tengo derecho a sentirme mal y a pedir ayuda.
8. Tengo derecho a actuar sin lógica.

9. Tengo derecho a reclamar.
10. Tengo derecho a elegir cuándo ser asertivo.

Capítulo 4: EL PENSAMIENTO ASERTIVO

Aunque ser consciente de los derechos asertivos muchas veces es suficiente para cambiar nuestra forma social de pensar, también es habitual que nuestros viejos patrones de pensamiento estén tan anclados y sobreaprendidos que necesitemos el uso de técnicas más directas y robustas para cambiarlos. A estas intervenciones les llamamos *terapia cognitiva,* y este capítulo está dedicado íntegramente a conocerla y aprender su uso.

Nada es verdad o mentira, todo depende del color del cristal con que se mira.

El profesor de Estadística pide un voluntario para salir a la pizarra y resolver y explicar un determinado problema. Esto provoca diferentes reacciones en sus alumnos:

Alicia, de inmediato, se pone muy nerviosa. Tiene miedo e intenta esconderse mirando hacia abajo para eliminar el contacto ocular.

Carlos se enfada. Se enfada mucho y mira, desafiante y poniendo mala cara, al profesor.

Andrés se alegra y sonríe al profesor.

Julián siente tristeza y culpabilidad, y se hunde en su asiento intentando no ser visto.

Está claro que cada uno de los alumnos es una persona distinta, pero incluso teniendo en cuenta estas diferencias individuales, ¿cómo es posible que la misma situación haya provocado reacciones tan variadas?

Metámonos en sus cabezas por un momento y veamos cuál ha sido su interpretación.

Alicia ha pensado: «¡Dios mío! No tengo ni idea de cómo

resolver el problema. Voy a hacer un ridículo espantoso y todos lo verán y pensarán que soy tonta».

Carlos pensó: «Este profesor es un imbécil y un vago, siempre poniéndonos entre la espada y la pared. Me voy a quejar».

Los pensamientos de Andrés fueron: «¡Genial! Se van a dar cuenta de lo bueno que soy».

Julián se sintió culpable y triste al pensar: «Siempre igual. Debería haber estudiado y no lo he hecho. Lo dejo todo para el final. Nunca aprenderé».

Sí, exacto. La diferencia estriba en sus pensamientos. Cada uno ha evaluado de forma distinta esa situación y los variopintos pensamientos han provocado diferentes emociones y conductas.

Esta concepción de la psicología humana es lo que se conoce como el modelo A-B-C. El A sería la situación activadora, los escenarios que nos toca vivir. El punto B serían las interpretaciones que hacemos sobre el punto A, nuestros pensamientos sobre esa situación en particular. Y el punto C son nuestras emociones y comportamientos, la manera en que nos sentimos y actuamos en esas circunstancias.

La mayor parte de la gente, la que no tiene conocimiento de este modelo, cree que el punto A provoca directamente el punto C. Si esto fuera cierto, en el ejemplo anterior, que el profesor pida un voluntario sería lo que provocaría la emoción y la conducta de los alumnos. Pero eso, como hemos visto, no ha sido así, porque si no, todos ellos habrían experimentado las mismas emociones y habrían actuado de idéntica forma. Hay algo más. El modelo A-B-C postula que el A más el B produce el C. Es decir, la situación más la interpretación es lo que provoca las emociones y los comportamientos. En este ejemplo, la misma situación, interpretada por cada uno de nuestros jóvenes de distinta manera, ha activado diferentes emociones y líneas de comportamiento.

EL MODELO A - B - C

$$A \neq C$$
$$A + B = C$$

La naturaleza humana funciona de esta forma. Nuestra especie, a través de la evolución, ha ido eliminando los instintos y sustituyendo esos repertorios innatos por un cerebro extraordinariamente poderoso. Nuestras emociones siempre se ponen en marcha a través de las instrucciones que da nuestro cerebro, de nuestros pensamientos. No es posible sentir ninguna emoción si no hay una línea de pensamientos previa que la conecte.

Este principio fundamental de la psicología no solo es aplicable a las emociones desagradables como la ansiedad, el enfado o la tristeza, sino también a las que consideramos agradables o placenteras, como el amor, la alegría o la calma.

Cuando una persona no es asertiva y tiende a la pasividad o a la agresividad, sus pensamientos sociales tienen un color específico. La gente pasiva suele interpretar las situaciones sociales como amenazantes. Creen que los demás van a pensar cosas negativas de ellos y que si eso ocurre va a ser la peor de las desgracias, mientras que las personas agresivas, de manera habitual, interpretan la conducta de los demás en términos de descalificación moral.

Parece claro que, siendo este el estado de las cosas, un primer paso para llegar a la asertividad será modificar estos patrones de pensamiento perniciosos y empezar a ver las relaciones sociales con otros ojos, menos parciales y más realistas.

4.1 ¿Se pueden cambiar nuestros pensamientos?

> Tenías 12 años y estabas en las vacaciones de Navidad. Era la víspera de Reyes y estabas jugando con tu Scalextric del año anterior con tus primos. Paco, el mayor de ellos, sin avisar te dijo: «Los Reyes Magos no existen. Son los papás». Reaccionaste mal, te enfadaste mucho con él y lo negaste. Pero algo se rompió en tu interior. Tú ya tenías tus sospechas y esto te hizo dudar aún más. A lo largo de ese día buscaste información sobre el

> terrible descubrimiento. Y sí, los Reyes Magos, los Reyes de Oriente, eran sobre todo los papás, pero también los abuelos y los tíos. Aunque te resistías a cambiar esa creencia que te acompañó desde que recordabas, ante toda esa aplastante información no tuviste más remedio que cambiar la creencia.

Cualquier pensamiento puede cambiarse. No importa con cuánta intensidad lo creamos o cuánto tiempo llevemos creyéndolo. Si encontramos información sólida, datos incontestables que contradigan la veracidad de un pensamiento o una creencia, incluso aun negándonos a dejar de creer en ese postulado, nuestra mente acabará rechazándolo. En realidad es un proceso que hacemos de manera constante y automática. Nuestra interpretación de las situaciones en que vivimos es dinámica y se encuentra en constante cambio. En función de los datos, de las evidencias, nuestra visión de la realidad cambia.

Por ejemplo, ¿quién no ha conocido a alguien que, de entrada, le ha caído muy bien o lo contrario, y luego, al tener la ocasión de tratar con esa persona y recibir información fiable de cómo es, ha cambiado diametralmente esa primera impresión?

Por otra parte, también nos negamos a cambiar creencias nucleares que aprendimos desde niños. Nos referimos a esas ideas filosóficas sobre nosotros mismos, la relación con los demás y la visión del mundo de las que hablábamos en el capítulo 1. Nos aferramos a ellas porque siempre estuvieron con nosotros y, sobre todo, porque las creemos con una intensidad máxima, sin ningún atisbo de duda. Este es el problema para el cambio. Confundimos el grado de creencia de una idea con su grado de veracidad cuando, en realidad, una y otra no tienen nada que ver. Es algo así como que lo vemos tan claro y estamos tan seguros que nunca nos hemos parado a analizar con una mente abierta e imparcial si estas creencias son tan sólidas como creemos.

Cualquier pensamiento puede cambiarse.
No debemos confundir cuánto nos creemos una idea con su

veracidad.

4.2 La mecánica del cambio de los pensamientos

Digamos que un grupo puntero de jóvenes físicos del MIT (Massachusets Institute of Technology), después de meses de recopilar información sobre el tema que están investigando, están en condiciones de emitir una hipótesis. A partir de este momento, el siguiente paso es poner a prueba de modo experimental su innovadora propuesta. En las siguientes semanas se dedican a ello, y por fin tienen los resultados: lamentablemente, se refuta su hipótesis. Los datos no la sostienen. Frustración general y vuelta a empezar. Reanalizar los datos, lanzar una nueva hipótesis y someterla al rigor experimental.

Este ejemplo es una simplificación del método científico, pero se ajusta muy bien a la dinámica de la terapia cognitiva. Los pensamientos dañinos que deseemos cambiar, los «reetiquetaremos» como hipótesis de la realidad, no como verdad absoluta. A continuación, los pondremos a prueba «de un modo experimental» y, en función de los resultados, decidiremos su bondad o su ausencia de ella. Si no se pueden demostrar, entonces buscaremos una nueva hipótesis, una nueva interpretación que se ajuste más a la realidad.

4.3 No tenemos laboratorio, pero…

Los científicos ponen a prueba sus hipótesis a través de la auténtica experimentación. Tienen una metodología experimental muy potente que incluye laboratorios, tecnología y protocolos rigurosos.

Pero ¿cómo poner a prueba la veracidad de los pensamientos? Intentando imitar el método científico a través del análisis lógico y verbal de los pensamientos. Mediante preguntas estratégicas analizaremos los pensamientos que nos hacen sentir ansiosos o enfadados en situaciones sociales para decidir cuán acertados son. Este proceso se conoce como *Discusión*.

Para ello usamos cuatro tipos de preguntas:

1. Preguntas que cuestionan la demostrabilidad del pensamiento

Si una idea puede ser demostrada, avalada, sustentada por datos fiables, entonces la aceptaremos como válida. Sin embargo, si no hay datos a favor de ella o incluso hay datos en contra, por mucho que nos la creamos, tendremos que concluir que la idea es inadecuada.

A continuación, un ejemplo del uso de esta clase de preguntas para evaluar la calidad de una interpretación pasiva y de otra agresiva en la misma situación social.

SITUACIÓN: El camarero me sirve un café frío.

PENSAMIENTO PASIVO: Si se lo digo, se enfadará y me montará un numerito.

EMOCIÓN: Ansiedad.

CONDUCTA: No le digo nada y me tomo el café a disgusto.

Preguntas de discusión que cuestionan la demostrabilidad de los pensamientos:

- ¿Qué pruebas tenemos para creer que si se lo digo, se va a enfadar con completa seguridad?
- ¿Acaso le estoy pidiendo algo poco razonable?
- ¿No es cierto que el café debería venir caliente?
- ¿Pedirle amablemente que me cambie el café frío por otro caliente es ser grosero o inadecuado de alguna forma?
- ¿Qué ha pasado en otras ocasiones en que he visto a otras personas hacer justamente esto?
- Y en el peor de los casos, ¿qué pasaría en realidad si se enfadase?

SITUACIÓN: El camarero me sirve un café frío.

PENSAMIENTO AGRESIVO: ¡Será imbécil! Lo ha hecho adrede.
EMOCIÓN: Enfado.
CONDUCTA: Le grito y le digo de mala manera que me lo cambie.

Preguntas de discusión que cuestionan la demostrabilidad de los pensamientos:

- ¿Qué pruebas tenemos para creer que, con completa seguridad, lo ha hecho adrede?
- ¿Por qué querría fastidiarme?
- ¿Acaso soy su enemigo?
- ¿Qué otras explicaciones hay a que me haya traído el café frío?

2. Preguntas que evalúan la intensidad de las emociones producidas por los pensamientos

Si los pensamientos que tenemos provocan una emoción demasiado intensa, es que son pensamientos inadecuados. Una emoción demasiado intensa es aquella que nos desborda fisiológica y conductualmente. Nuestro cuerpo nos envía señales de excesiva activación, como taquicardia, calor, tensión, boca seca, sonrojo o dificultad para respirar. Y actuamos de una forma ineficaz que ayuda a perpetuar el problema: dar excusas, quedarse callado o gritar y descalificar.

Veamos un ejemplo:

SITUACIÓN: En una reunión de trabajo, uno de mis colegas contradice completamente mi opinión.
PENSAMIENTO PASIVO: Me gustaría defender mi opinión, pero si lo hago, dejará de ser mi amigo.
EMOCIÓN: Mucha ansiedad.
CONDUCTA: No digo nada.

Preguntas de discusión que cuestionan la intensidad de las

emociones:

- Pensar esto, ¿cómo me hace sentir?
- ¿Qué emoción es esta y cuál es su intensidad?
- ¿Me desborda? ¿Qué sensaciones noto?
- Pensar esto, ¿qué conducta me obliga a adoptar? ¿Es eso lo que me conviene?

SITUACIÓN: En una reunión de trabajo, uno de mis colegas contradice completamente mi opinión.
PENSAMIENTO AGRESIVO: ¡Este tío es gilipollas!
EMOCIÓN: Rabia.
CONDUCTA: Descalifico enfáticamente su contrapropuesta.

Preguntas de discusión que cuestionan la intensidad de las emociones:

- Pensar esto, ¿cómo me hace sentir?
- ¿Qué emoción es esta y cuál es su intensidad?
- ¿Me desborda? ¿Qué sensaciones noto?
- Pensar esto, ¿qué conducta me obliga a adoptar? ¿Es eso lo que me conviene?

3. Preguntas que mesuran la utilidad de los pensamientos

Los pensamientos que nos ayudan a ser asertivos son útiles. Mientras los tenemos, sirven para tener control sobre nuestras emociones y para actuar de una forma saludable. A medio plazo nos ayudan a mejorar nuestras relaciones sociales, y a largo plazo, nos acercan a la posibilidad de tener vidas plenas.

Por otra parte, los pensamientos pasivos o agresivos sirven para descontrolarnos emocional y conductualmente. A medio plazo nos alejan de la asertividad y arruinan nuestra vida social, y a largo plazo, boicotean la posibilidad de que seamos felices.

SITUACIÓN: Un compañero de trabajo me hace una crítica que considero injusta.
PENSAMIENTO PASIVOS: Si le contesto diciendo que no estoy de acuerdo, le caeré mal.
EMOCIÓN: Mucha ansiedad.
CONDUCTA: Pongo excusas para explicar mi comportamiento en vez de defenderlo.

Preguntas de discusión que cuestionan la utilidad del pensamiento:

- ¿Para qué me sirve pensar de esta forma?
- ¿Me proporciona autocontrol emocional?
- ¿Me permite elegir mi comportamiento?
- ¿Me ayuda a mejorar mi asertividad?
- ¿Me ayuda a tener la vida que deseo tener?

SITUACIÓN: Un compañero de trabajo me hace una crítica que considero injusta.
PENSAMIENTO AGRESIVO: Quiere humillarme ante el jefe.
EMOCIÓN: Mucho enfado.
CONDUCTA: Contesto irónicamente tratando de ponerlo en ridículo.

Preguntas de discusión que cuestionan la utilidad del pensamiento:

- ¿Para qué me sirve pensar de esta forma?
- ¿Me proporciona autocontrol emocional?
- ¿Me ayuda a ser menos agresivo?
- ¿Será útil para mejorar mi relación con esta persona y con el resto de los compañeros?

4. Preguntas para analizar el lenguaje en que se expresan los pensamientos

Los pensamientos adaptativos asertivos se expresan con palabras

moderadas, no extremas ni dicotómicas, como *no me gusta, no estoy de acuerdo, prefiero, en mi opinión, yo pienso, entiendo que, quiero que…*

Los pensamientos negativos e inadecuados que conforman la base del estilo pasivo y agresivo se expresan en palabras extremistas, totalitarias y dicotómicas, como *seguro que, tú eres, no deberías, voy a hacer el ridículo, pensarán lo peor, es horrible, no podría soportarlo, se van a enterar, se merece lo peor…*

SITUACIÓN: En la cola de la caja del supermercado se cuela una persona.

PENSAMIENTO PASIVO: ¡Qué cara! Me gustaría decírselo, pero seguro que todo el mundo me mira y piensa que soy muy intolerante.

EMOCIÓN: Miedo.

CONDUCTA: Carraspeo, pero no digo nada y me cuento a mí mismo que no es para tanto.

Preguntas de discusión para analizar el lenguaje de los pensamientos:

- ¿Con qué palabras estoy expresando mis pensamientos?
- ¿Qué significa «seguro» que «todo» el mundo me mirará?
- ¿Es este un lenguaje probabilístico o totalitario?
- ¿Estoy confundiendo lo que es *teóricamente posible* con *completamente seguro*?

SITUACIÓN: En la cola de la caja del supermercado, se cuela una persona.

PENSAMIENTO AGRESIVO: ¡Ya estamos tocando los huevos! ¡Será idiota!

EMOCIÓN: Rabia.

CONDUCTA: Casi gritando, le digo: «¡Tú, listo! ¿No ves la cola?».

Preguntas de discusión para analizar el lenguaje de los

pensamientos:

- ¿Con qué palabras estoy expresando mis pensamientos?
- ¿Qué significa exactamente «tocando los huevos» e «idiota»?
- ¿Estoy descalificando globalmente a la otra persona?
- ¿Estoy confundiendo una conducta aislada con la totalidad de la persona?

Entonces, ¿qué debo pensar?

Si tras examinar un pensamiento utilizando estos cuatro tipos de preguntas llegamos a la conclusión de que es un pensamiento inadecuado y, por lo tanto, parte del estilo pasivo o agresivo de la relación social, el inevitable paso siguiente será buscar un pensamiento alternativo que sí sea una buena hipótesis de la situación vivida y que facilite un comportamiento asertivo.

Siguiendo los ejemplos anteriores, veamos cuáles podrían ser ejemplos de pensamiento alternativo:

SITUACIÓN: El camarero me sirve un café frío.

PENSAMIENTO PASIVO: Si se lo digo, se enfadará y me montará un numerito.

PENSAMIENTO AGRESIVO:¡Será imbécil! Lo ha hecho adrede

PENSAMIENTO ALTERNATIVO: Estas cosas pasan. Le voy a pedir mi café.

SITUACIÓN: En una reunión de trabajo, uno de mis colegas contradice completamente mi opinión.

PENSAMIENTO PASIVO: Me gustaría defender mi opinión, pero si lo hago, dejará de ser mi amigo.

PENSAMIENTO AGRESIVO: ¡Este tío es gilipollas!

PENSAMIENTO ALTERNATIVO: Creo que mi opinión es la correcta y le voy a explicar por qué.

SITUACIÓN: Un compañero de trabajo me hace una crítica que considero injusta.

PENSAMIENTO PASIVO: Si le contesto diciendo que no estoy de acuerdo, le caeré mal.
PENSAMIENTO AGRESIVO: Quiere humillarme ante el jefe.
PENSAMIENTO ALTERNATIVO: Cada uno lo ve de forma distinta. No hay nada personal. Y desde luego, no estoy de acuerdo.

SITUACIÓN: En la cola del supermercado se cuela una persona.
PENSAMIENTO PASIVO: ¡Qué cara! Me gustaría decírselo, pero seguro que todo el mundo me mira y piensa que soy muy intolerante.
PENSAMIENTO AGRESIVO: ¡Ya estamos tocando los huevos! ¡Será idiota!
PENSAMIENTO ALTERNATIVO: Entiendo que tenga prisa, pero yo también la tengo.

Un pensamiento alternativo sería realista, es decir, encajaría con los datos que nos proporciona la situación; provocaría una emoción, que aunque suave o intensa, no nos desbordaría; sería útil tanto en el momento como a medio y largo plazo, y se expresaría en un lenguaje moderado y flexible.

Dicho esto, no hay una alternativa precisa y exacta para cada pensamiento negativo. En realidad, hay varias posibilidades de pensamientos alternativos. Cada lector, en función de quién es, de sus preferencias y de su forma habitual de pensar y expresarse, sin duda encontrará la más adecuada para cada situación.

También es importante aclarar que un pensamiento alternativo no es un pensamiento positivo. No es pintar las cosas de color rosa, edulcorarlas o quitarles importancia. Es, una vez más, ser realista. Y en el tema que nos ocupa, el pensamiento realista es sinónimo de pensamiento asertivo. Específicamente en situaciones sociales, significa pensar teniendo en cuenta los derechos personales propios, pero sin olvidar los de los demás.

A continuación, encontrarás un **ejercicio para ayudarte a identificar pensamientos alternativos de pensamientos pasivos o agresivos en diferentes situaciones sociales**. Una advertencia:

puede que para la misma situación haya varios pensamientos alternativos.

En clase me surge hacer una pregunta:
-Meteré la pata y se reirán
-No lo entiendo, pues voy a preguntar.
-¿Y si me quedo en blanco?
-¿Por qué no?

Me invitan a una fiesta:
-Lo pasaré genial.
-Habrá gente que no conozco, lo pasaré fatal.
-¿Y si no sé de qué hablar?
-Se notará que estoy nervioso y no se acercarán a mí.

El jefe me llama a su despacho:
-¿Qué habré hecho mal?
-Abusa de su poder, seguro que quiere humillarme.
-Querrá comentar algún aspecto del trabajo.
-Valora mi opinión.

Estoy molesto con mi hermano, quiero decírselo:
-¡Se va a enterar, el muy idiota! Siempre hace lo mismo.
-Es importante que lo sepa para que no lo repita.
-Se va a cabrear mucho.
-Sé que lo hace sin darse cuenta, pero me molesta.

Me hacen una crítica:

-¡Qué horror! Si me lo dice, seguro que tiene razón.
-¿Cómo se atreve?
-Claro, podría parecer eso, pero no estoy de acuerdo.
-Pues la verdad es que no me había dado cuenta. Tiene razón.

Quiero pedir un favor a un amigo:

-¿Y si se molesta y piensa que abuso?
-¡Que no se atreva a negarse!
-Si puede hacerlo, lo hará.
-Si no le va bien, también me lo dirá.

Me piden un favor que no quiero hacer:

-Tengo derecho a negarme.
-Si no lo hago, romperá conmigo.
-Ya estamos abusando de la amistad.
-¿Y si luego le pido yo uno y no lo hace?

No me gusta el restaurante que han elegido mis amigos:

-Da igual, no importa.
-¡Ya saben que no me gusta!
-Les voy a explicar porqué no me gusta.
-Si expreso lo que pienso, pensarán que soy un tiquismiquis.

Quiero hacer un halago:

-¿Y si piensa que tengo intenciones ocultas?
-¿Por qué no?
-Pensará que soy ñoño.
-A ver si se enfada.

Me hacen un halago:

-¡Qué bonito! Me encanta.
-Si lo acepto, pensará que soy un engreído.
-¿Qué quiere este tío realmente?
-¡Qué vergüenza! Se van a fijar en mí.

Mi hijo no me hace caso:

-¡Este niño siempre hace lo que le da la gana!
-Soy un mal padre.
-Es normal. Tiene 5 años.
-Lo voy a llevar al psicólogo.

Mi marido revuelve los huevos en sartén con una cuchara metálica:

-Se va a cargar la sartén nueva. ¿Cuántas veces se lo tengo que decir?
-El pobre no se da cuenta.
-Si le digo algo, se enfadará.
-Intenta ayudarme, pero mete la pata.

El jefe me pide que me quede una hora más:

-No me apetece, pero el dinero extra me compensa.
-Ya abusaba antes, pero desde la crisis se pasa tres pueblos.
-¡Es idiota! Podría habérmelo dicho antes.
-Hoy no me va bien, se lo voy a decir.

En un restaurante tardan mucho en servir el segundo plato:

-¡Esto no puede ocurrir!
-Bueno, a veces pasa. No obstante, se lo voy a comentar al camarero.
-No amarguemos la cena con una crítica.
-¡La cuenta la va a pagar…!

Los pensamientos alternativos serían: 1.b, 1.c, 2.a, 3.c, 3.d, 4.b, 4.d, 5.c, 5.d, 6.c, 6.d, 7.a, 8.c, 9.b, 10.a, 11.c, 11.d, 12.b, 12.d, 13.d,

14.b

Capítulo 5: PASANDO DE UNA MENTE PASIVA O AGRESIVA A UNA ASERTIVA

Las estrategias descritas en el capítulo anterior son el medio para conseguir que nuestra mente, de forma progresiva, vaya cambiando del modo pasivo o del agresivo a nuestra meta: el estilo asertivo. A continuación describiremos los pensamientos más característicos de estos estilos boicoteadores y sugeriremos algunas ideas para combatirlos.

5.1 La mente pasiva

La tesis principal de la filosofía pasiva es la intensa necesidad de agradar, de ser aceptado, aprobado o querido por todo el mundo. Esta creencia es todavía más extrema, pues no conseguir estas metas sería para ellos algo terrible, horrible y catastrófico. Muchas veces, además, suelen considerar que su valía, su autoestima, está conectada con el grado en que alcanzan sus objetivos sociales.

Obviamente, como todas las creencias, estas las tenemos que considerar en un continuo. La gente más pasiva estaría en un extremo, en el que esta forma de ver las relaciones sociales sería sinónimo de verdad absoluta. Pero cada persona se situaría en un punto específico de este largo continuo, en el que en el otro extremo se encontraría una postura también inadecuada, basada en ignorar completamente el punto de vista de los demás.

En el día a día, en las interacciones sociales van a aparecer pensamientos concretos que emanan de esta filosofía general. Casi nunca, en la mente de una persona poco asertiva, va a aparecer la creencia global, sino derivaciones específicas conectadas con el contexto social en que se dan.

> Por ejemplo, cuando a Pedro le piden un favor al que querría negarse, acaba claudicando porque literalmente piensa: «Si le digo que no, se enfadará conmigo». O cuando Eva recibe un

halago, aunque le gusta, se autoimpone la obligación de quitarle importancia o incluso negarlo, porque piensa: «Si acepto el cumplido, pareceré una creída».

5.2 Dos rutas para debatir el pensamiento pasivo

La primera vía para debatir y cambiar el pensamiento pasivo es la que llamamos *probabilística*. Cuando una persona en una situación social está convencida de que si actúa de una manera asertiva va a tener consecuencias catastróficas en términos de sanción social, la cuestión sería: ¿cómo es posible saber con absoluta seguridad que va a suceder algo que todavía no ha sucedido? El error es confundir lo posible con lo seguro. Efectivamente, decir no o aceptar un cumplido podría producir rechazo social, pero ¿se puede pronosticar con completa certeza en cada caso que va a ser así? NO. *Posible* y *seguro* son dos conceptos completamente distintos. Lo máximo que podemos hacer es, basándonos en la información disponible, otorgar un porcentaje aproximado de probabilidad de ocurrencia.

En el caso de Pedro, que quiere negarse a hacerle un favor a un compañero, en vez de aceptar directamente que su colega se enfadará con total certeza, Pedro hará bien en examinar la información disponible para hacer un pronóstico más acertado: ¿siempre que algún compañero pide un favor como este en tu trabajo se acepta? Cuando ha habido una negativa, ¿siempre ha provocado enfado? Conociendo cómo es tu colega, ¿cuál es la probabilidad de que se enfade? ¿Qué ha pasado otras veces en que algún otro compañero le haya negado un favor?

Examinar la predicción catastrófica «se enfadará conmigo» desde estos diferentes ángulos y revisar la información disponible le permitirá A Pedro, reducir credibilidad a ese pensamiento. En el caso de Eva ocurre lo mismo. ¿Cuál es la probabilidad real de que su amiga la considere creída si acepta el halago? ¿Por qué es inadecuado aceptar un cumplido? Cuando tú la has halagado y ella ha aceptado el cumplido, ¿has pensado que era una creída? ¿Acaso

no hay una diferencia clara entre aceptar un cumplido de manera natural y vanagloriarse de un modo narcisista del contenido del halago? ¿No crees que tu amiga es capaz de diferenciar una reacción de la otra?

La segunda opción sería la que llamamos *filosófica*. La mayor parte de las veces, al examinar con detalle un pensamiento catastrófico, llegaremos a la conclusión de que su ocurrencia, aunque posible, es poco probable. Sin embargo, buscando el autocontrol, podemos ir más allá. ¿Qué pasaría en verdad si alguien pensara algo negativo de nosotros? Por eso, esta segunda forma de debatir pensamientos poco asertivos se conoce también como «Asumir lo peor». ¿Por qué sería tan terrible no agradar a otro?

Sí, es cierto que si tal cosa ocurre resultará molesto, desagradable o incluso inconveniente, pero… ¿horrible, insoportable o catastrófico? No. Ese cariz tremendista de «lo peor», en realidad proviene de nuestra mente y no de la situación en sí.

Volvamos a Pedro. Le dice no a su colega. Y este se enfada. ¿Cómo cambiará su comportamiento hacia Pedro? ¿Cuánto durará el enfado? ¿Revertirá de una forma notable en la relación que mantiene con Pedro? Vamos más allá: imaginemos que el enfado supone una ruptura completa con Pedro, incluso que deje de dirigirle la palabra. Sí, sería incómodo, desagradable, poco práctico, pero ¿sería el fin del mundo? En realidad, ¿cambiaría esto de forma significativa la calidad de vida de Pedro? ¿Habría en verdad un antes y un después en su vida?

¿Y si la amiga de Eva pensara que es una creída por aceptar el cumplido? ¿Esto supondría romper con ella? ¿Cambiaría mucho su relación? ¿La querría menos? ¿No tomaría en cuenta otras cosas positivas de Eva? ¿O simplemente pensaría «¡Vaya, Eva también tiene su ego!»?

Todo el mundo tiene en su mente una lista más o menos clara de cómo debería ser otra persona para que nos guste. En algunos casos esa lista es muy explícita, está muy bien definida y entonces estaríamos hablando de prejuicios y de personalidades rígidas, y en

otros casos es un listado más flexible en el que lo que se pide de otras personas es deseable, pero no obligatorio, imprescindible o grabado a fuego. Esta opción la sostendrían personas más abiertas de mente, lo que revertiría en una mayor sociabilidad.

Así pues, cuando no gustamos a alguien, básicamente significa que uno o varios de nuestros atributos no encajan con la lista que nuestro interlocutor tiene en su mente. Es decir, ese rechazo no tiene que ver con quiénes somos nosotros, sino con quién es él, habla de cómo es él. Y ¿por qué deberíamos creer que su lista de valores o sus prejuicios son mejores que los de cualquier otra persona? Sería como cuando alguien quiere comprar un coche nuevo y tiene claro que quiere un deportivo: si se le ofrece un todoterreno, es obvio que lo va a rechazar porque no es lo que desea, pero eso no significaría en absoluto que el todoterreno sea un mal coche. Dependerá de los gustos y necesidades de cada uno.

Teniendo esto en mente, es muy fácil entender que es una tarea imposible querer agradar a todo el mundo. Hay tantos listados mentales como personas. Sin duda, encontraremos también muchas personas a las que agradaremos, pero quizá por nuestro aspecto, nuestro estilo de vida, nuestra edad, nuestras creencias religiosas o su ausencia, nuestra opinión política, nuestra profesión o sencillamente porque le recordamos a un mal profesor que tuvo, nos podrían rechazar. Y sería normal.

Tiene mucho más sentido ser fiel a ti mismo, comportarte como tú eres, no modificar tu actuación pensando en qué le gustaría al que tienes delante. Arriésgate a ser quien eres, incluyendo tu comportamiento asertivo, y sin duda alguna tu vida mejorará.

5.3 La mente agresiva

El núcleo del pensamiento agresivo es la descalificación moral de la otra persona. Cuando nos enfadamos, tenemos pensamientos «inflamatorios» sobre los otros: ¡Cómo se atreve! ¡Es un imbécil! Lo ha hecho para fastidiarme. ¡Será idiota! Ya estamos otra vez…

Y esa línea mental activa el enfado. El enfado, como la ansiedad,

es una emoción muy potente porque es parte del mecanismo de supervivencia. Evolutivamente, nos enfadamos para luchar contra el enemigo, quizá contra un depredador. En nuestro cuerpo hay toda una serie de cambios físicos que nos habilitan para ser violentos. De hecho, hay mucha gente que al enfadarse nota de una forma muy intensa algunos de estos cambios: calor, tensión muscular, taquicardia o respiración agitada. Son cambios automáticos que se activan solo si nuestra mente da la señal adecuada en formato de pensamientos inflamatorios.

En sí, el enfado no es una emoción negativa, es más, es la respuesta adecuada en una situación donde luchar puede salvar nuestra vida. Pero quizá sea una respuesta innecesaria cuando alguien opine distinto a nosotros o nos esté haciendo una crítica.

5.4 Un trío de pensamientos enfadosos

El primer grupo de pensamientos proenfado y de comportamiento agresivo son lo que conocemos como «deberizaciones». Sin darnos cuenta, tendemos a obligar, al menos mentalmente, a que los demás actúen de una determinada manera, y si no lo hacen, los descalificamos moralmente, lo que nos lleva al enfado. Pensamos cosas como: debería ser puntual (y es un impresentable por llegar tarde), debería haberse acordado de felicitarme (y eso significa que no está a mi altura), no debería hablarme así (es un chulo) o debería hacer intercedido por mí (yo lo habría hecho, es un cobarde).

Las deberizaciones que imponemos y exigimos a los demás provienen de nuestro propio código moral, de ese listado de atributos que comentábamos en el epígrafe anterior. Tenemos tan claro que esa es la manera correcta de hacer las cosas que cuando alguien no sigue esas normas lo rechazamos o lo descalificamos enfadándonos con él. De ahí surgen los «debería». Un «debería» en realidad significa una concatenación de tres pasos: 1. Lo único correcto, verdadero o adecuado es lo que yo pienso; 2. Tú no sigues este precepto, y 3. Por lo tanto, eres malvado. Muchas veces,

además, se añade un cuarto punto, que es «mereces castigo».

Siguiendo este silogismo, es fácil darse cuenta del error en el razonamiento agresivo. ¿Cómo podríamos demostrar que mi código moral es mejor que el de los demás?

María se enfada porque su marido deja sus zapatos dentro del dormitorio. Para ella esto es un «debería» importante, porque así lo aprendió desde que era una niña en su propia casa. Y es cierto que, como ella dice, es más higiénico que los zapatos que se han usado todo el día no se queden en el dormitorio, pero ¿esto significa que esa norma sea un imperativo moral? ¿Y que su marido sea un guarro por no seguirla? No. Obviamente, no. Que algo sea deseable o incluso conveniente, no significa que sea obligatorio. Sí hay dos cosas claras: primera, que ella aprendió esa norma de una manera muy rígida, y segunda, que su marido no.

El segundo grupo de pensamientos agresivos son los que hemos denominado como «descalificación global». El término es muy claro, en cuanto alguien tiene un comportamiento que no nos gusta, en vez de descalificar la conducta, descalificamos globalmente a la persona. Por ejemplo, alguien hace un comentario inoportuno y, en vez de pensar «ha dicho una tontería», pensamos «es imbécil», lo que produce el efecto emocional que ya sabemos.

La inadecuación de este tipo de pensamientos viene de la generalización extrema e injustificada de un comportamiento a la evaluación completa de la persona. Que alguien, en un momento dado, se comporte de una determinada manera no significa que ese comportamiento defina la esencia de esa persona. Por ejemplo, casi todo el mundo en ocasiones dice una mentira, y eso no nos convierte en mentirosos. Casi todo el mundo toma alcohol de vez en cuando, pero la mayoría no somos alcohólicos. Para que un adjetivo como *estúpido*, *falso*, o *inútil* sea cierto, la persona a la que se lo adjudicamos debería actuar casi en un 100 % de las veces estúpida, falsa o inútilmente. Y eso sucede en muy pocos casos.

El tercer tipo de pensamientos inflamatorios proviene de la idea de la injusticia. Utilizar como parámetro evaluativo el concepto de justicia o injusticia facilita el enfado y el comportamiento agresivo. Algo muy difícil de entender, pero necesario para ahorrarnos sufrimiento y llegar a ser más asertivos y menos agresivos es ser conscientes de que muchas veces el mundo no es justo, y que esa ausencia de justicia es normal. El error de razonamiento lógico que subyace a la idea de la justicia es que tiene que haber una relación directa y causal entre todo lo que uno hace y todo lo que uno recibe. Muchas veces nos pasan cosas que están completamente desconectadas de nuestro proceder y no hay forma de ejercer control sobre ellas, porque dependen de variables que no están a nuestro alcance. Por ejemplo, alguien puede ser un gran conductor, siguiendo rigurosamente las normas, y morir en un accidente de tráfico. O alguien puede cuidarse mucho en términos de alimentación, hábitos saludables y ejercicio, y morir de un infarto. O alguien puede ser el que más méritos tiene para beneficiarse de un ascenso en el trabajo y, sin embargo, que le den el cargo a otro. Y he ahí la parte dura, esto es normal.

Hay muchas razones para que las cosas acaben siendo como son y ninguna para que las cosas sean distintas de como son. Una persona muere en un accidente de tráfico, y si pudiéramos reconstruir exactamente cómo ocurrió, veríamos que el fatal desenlace fue el resultado de una combinación muy larga de variables intervinientes: el trazado de la carretera, el tipo de vehículos involucrados, la climatología, la habilidad de conducción de los implicados, las distracciones, la prisa, el azar, etc. Cada uno de estos elementos tuvo un determinado peso para causar el resultado final. No tuvo nada que ver con la justicia. Simplemente, el mundo funciona así. Lo que ocurre es que si algo no nos gusta, tendemos a tildarlo de injusto. Por otra parte, no hay ninguna razón para que esto no hubiese sucedido. Si la hubiera, significaría que esa persona, la que murió, o nosotros por ser sus amigos, estaríamos por encima de las leyes del universo. Sería como que estamos «exentos» de desgracias

en forma de accidentes de tráfico. Desafortunadamente, esta posibilidad no existe.

No estamos hablando de una fatal resignación, ni del destino, ni de que las cosas estén ya escritas o predeterminadas. Por supuesto que tenemos control sobre un gran número de aspectos de nuestra vida, y en ese sentido, podemos predecir las consecuencias de nuestras conductas, y ello nos permite elegir. Pero también es verdad que hay toda una serie de elementos que escapan a nuestro control. El mundo no es ni justo ni injusto, ni bueno ni malo. Simplemente es.

Para liberarnos de estas y otras ideas que causan enfado, la solución pasa por analizarlas, constatar su inadecuación y sustituirlas por otras alternativas más realistas.

Es muy raro que la explicación del comportamiento de otros o del devenir del mundo sea la maldad o la injusticia. En cada situación en la que se nos cuela esta clase de pensamientos, tras constatar la falsedad de semejantes interpretaciones, encontraremos una explicación objetiva que justifique tales eventos.

Cuando el comportamiento de otra persona no nos gusta o nos parece incorrecto, la explicación auténtica incluirá datos como: opiniones diferentes, gustos distintos, otro tipo de educación, prisa, falta de disciplina, perturbación emocional o falta de información, principalmente.

Por ejemplo, Lidia se enfada mucho y tiende a comportarse de un modo agresivo cuando queda con alguien y este llega tarde. Suele pensar cosas como: «Es un maleducado, un egoísta. No piensa en los demás y no tengo por qué aguantar esto».

Si la explicación fuera la maldad, eso significaría que son conscientes de su retraso y de forma intencionada elegirían llegar tarde con el objetivo de hacernos daño. Y esto es muy poco probable. En realidad, la explicación de por qué muchas personas no son puntuales es diferente. La mayor parte de ellas no han aprendido un concepto temporalmente claro de lo que significa ser puntual. Quedar a una hora significa para ellos «quedar en torno a esa hora», pero no exactamente a esa hora. Otros no saben

organizarse y no calculan los tiempos que les va a costar determinadas tareas. Y aunque suene a excusa, en ocasiones hay variables circunstanciales que les impiden llegar a tiempo.

Si Lidia, en vez de pensar «es un maleducado» pensara «tiene un problema con la puntualidad», seguiría molesta, pero el enfado se convertiría en frustración y en irritación moderada, lo que le permitiría ser asertiva.

5.5 Un ejemplo doble de discusión

Marcos está muy molesto con su compañero de trabajo Lucas porque los dos juntos han trabajado en un proyecto y a la hora de presentarlo ante sus superiores, Lucas se ha atribuido todo el mérito sin nombrar a Marcos.

Esta es la secuencia:

SITUACIÓN: Lucas no me nombra al presentar el proyecto.

PENSAMIENTOS: ¿Será cabrón? Si hablo, se montará un cristo y pareceré un quejica.

EMOCIÓN: Enfado, ansiedad.

CONDUCTA: Poner malas caras, mirar fijamente a Lucas, pero no decir nada.

Aquí sucede algo muy frecuente, complejo y realmente interesante. Lucas, ante la situación, cuenta con dos líneas de pensamiento diferentes, aunque simultáneas, que producen dos emociones distintas, también simultáneas. Hay a la vez pensamientos agresivos y pasivos, y hay enfado y ansiedad.

Veamos cómo discutir cada uno de los pensamientos.

«¿Será cabrón?».

¿Qué significa ser un cabrón?

¿Lucas actúa siempre de esta manera?

Conociéndolo, ¿qué otras explicaciones podría haber para este comportamiento «cabronesco»?

Pensar «¿Será cabrón?», ¿cómo me hace sentir? ¿Me descontrola?

¿Cómo me hace actuar?
Pensar «¿Será cabrón?», ¿Me resulta útil? ¿Me da autocon-trol? ¿Me ayuda a ser asertivo?
¿Qué tipo de palabra es cabrón? ¿Estoy usando un lenguaje extremado, dicotómico, global?

«Si hablo, se montará un cristo y pareceré un quejica».
¿Qué quiere decir «se montará un cristo»?
Si tú dijeras «Perdona, Lucas, se te ha olvidado decir que esto lo hemos hecho entre los dos», ¿podríamos demostrar que con absoluta seguridad se va a montar un cristo?
Del mismo modo, ¿podríamos demostrar sin ninguna duda que pensarían de ti que eres un quejica?
Si tú fueras asertivo y dijeras esto, ¿cuál sería la reacción más probable de Lucas y de los jefes?
Pensar esto, ¿cómo te hace sentir?
¿Pensar esto te resulta útil?
¿Estás pensando más en términos de certeza que de probabilidad?

Conclusión:

Tanto los pensamientos de corte agresivo como pasivo ni son objetivos, ni favorecen el autocontrol, ni son útiles, ni se expresan de una forma moderada y probabilística. Son pensamientos inadecuados que nos alejan de la asertividad.

Pensamientos alternativos:

«No me gusta cómo está actuando Lucas, pero ya sé que es un trepilla y que no puede evitar hacer este tipo de tonterías».

«Sí, al hablar se producirá cierta conmoción, pero nada grave, y es bueno que Lucas capte el mensaje y que también los jefes sean sabedores de quién es quién».

5.6 No solo pensar, sino hacer

Para que las creencias pasivas y agresivas se debiliten y lleguen a desaparecer de nuestras mentes no es suficiente constatar su

inadecuación; aunque es el primer paso ineludible, necesitamos, además, cambiar el comportamiento.

El próximo capítulo estará dedicado íntegramente al comportamiento asertivo, a cómo comportarnos autoafirmativamente en los escenarios sociales que con más facilidad sacan nuestra pasividad o nuestra agresividad. Pero este epígrafe va a tratar de un paso previo, los experimentos conductuales.

Después de debatir verbalmente un determinado pensamiento y buscar una alternativa más adaptativa, a continuación diseñaremos un plan de acción que genere nuevos datos para refutar el pensamiento analizado o actuaremos en consonancia con esta nueva forma de ver las cosas para comprobar el efecto social que produce.

Por ejemplo, lo que crea reticencia en muchas personas con un estilo predominantemente pasivo cuando se inician en el camino de la asertividad es creer que actuar asertivamente ante los ojos de los demás resultará demasiado brusco y duro. Un buen experimento conductual es que se graben en vídeo siendo asertivos y que luego se vean para poner a prueba esta idea. Sorprendentemente, al verse, comprueban que quedan sólidos y firmes, pero no bruscos ni duros. ¡Y se gustan!

Este tipo de experimentos conductuales se conocen como videofeed-back. Son especialmente útiles para vernos a nosotros mismos como nos ven los demás. Un uso frecuente de este tipo de experimentos es el que trata de poner a prueba la idea de que «los demás pueden percibir nuestra ansiedad». Es fácil de entender. Sobre todo si estamos muy ansiosos, notamos una gran cantidad de sensaciones físicas y, de forma automática, creemos que los demás también las notarán. En realidad, esas sensaciones son internas y, por muy intensas que sean, solo se notarán si alteran nuestro comportamiento.

> Pepe ya ha llegado a la conclusión de que expresar y defender su opinión en el claustro de profesores es lícito y no va a provocar

nada terrible. Pero lo que todavía le frena es la idea de que al adoptar esa conducta por primera vez se va a poner tan nervioso que el resto de los profesores lo notará. Al grabarse en casa simulando esta situación, pudo comprobar que aun sintiéndose subjetivamente muy alterado, tal estado no se podía apreciar en la pantalla.

Otro tipo de experimento conductual se basa en observar a otros. Consiste en fijarse en la reacción de los demás cuando es otro el que es asertivo, y sacar conclusiones sobre la aceptabilidad de ese comportamiento. Para Andrea decir no era imposible. El primer paso en su camino fue debatir la idea a nivel lógico. Ya consciente de que decir no, incluso a un amigo, no era ser mala persona o faltar a las obligaciones de amistad, el siguiente paso antes de lanzarse a hacerlo fue observar a otras personas diciendo no. El experimento consistió, específicamente, en elegir a un par de personas de su entorno con una bien entrenada habilidad para decir no y observar qué efecto provocaba en sus interlocutores la negativa. La conclusión fue que negar una petición de manera asertiva tiene muy pocas probabilidades de provocar una reacción de rechazo.

Un tercer tipo de experimento conductual son las encuestas. Tal cual: preguntar a modo de encuesta a un número de personas significativo, habitualmente 10, qué piensan sobre la adecuación de la conducta asertiva.

Ejemplos habituales podrían ser:

¿Dejarías de ser amigo de una persona que cuando le pides un favor como que te preste su coche te dice no?

¿Crees que si le haces un favor a alguien esto le obliga de una manera imperativa a devolvértelo?

¿Qué piensas de una persona que te hace un bonito halago?

¿Qué pensarías de alguien que da su opinión en un grupo?

¿Crees que una persona debe callarse si no está de acuerdo contigo?

¿Cómo calificarías a una persona que en un debate defiende su opinión educadamente?

Y a partir de las respuestas, llegar a conclusiones que ayuden a cambiar el comportamiento.

Finalmente, el experimento conductual por excelencia: encarar el miedo.

Consuelo nunca ha ejercido sus derechos de consumidora. Ni siquiera ha devuelto ningún producto en esos grandes almacenes repartidos por toda la geografía española donde todo el mundo lo ha hecho. Su miedo es que la dependienta reaccione mal, le ponga pegas y piense de ella que es una aprovechada. También cree que de alguna forma es poco ético o poco elegante devolver una prenda, sobre todo si han pasado unos días.

A través de la terapia cognitiva, logró poner en duda estas ideas. El siguiente paso es actuar. Su experimento conductual consistió en actuar exactamente en contra de sus creencias y ponerlas a prueba: iría al gran almacén, buscaría, si es posible, a la misma dependienta que la atendió y, sin darle una explicación del porqué, le pediría que le devolviera el dinero. Y en función de la reacción de su interlocutora deduciría la sostenibilidad o no de sus pensamientos. Si actuara enfadándose y poniendo muchas pegas, confirmaría sus pensamientos, mientras que si aceptara su petición de un modo amable o neutro, incluso aunque le preguntara el porqué del cambio, sus pensamientos serían falsos.

Para hacer esta clase de experimentos:

Primero hay que definir con exactitud los pensamientos que se van a poner a prueba («Si pregunto en clase, todo el mundo, incluido el profesor, se reirá de mí»).

En segundo lugar, diseñar también con precisión cómo se va a actuar, el propio experimento conductual (en clase, en cuanto se me ocurra una duda, preguntar directamente).

Tercero, y muy importante, decidir los criterios, es decir, qué conclusiones se sacarán en función de los diferentes efectos que

produzca el experimento (si, efectivamente, todo el mundo se ríe de mí, el pensamiento será acertado; pero si nadie se ríe y el profesor me contesta con normalidad, el pensamiento será falso).
Y, finalmente, analizar el resultado y sacar conclusiones, a ser posible que luego se generalicen (he hecho la pregunta, el profe me ha contestado ¡y nadie se ha reído! Luego hacer preguntas en clase no es peligroso). Hay que destacar la importancia del último punto. El efecto eliminador de ansiedad será mucho más intenso si el resultado del experimento nos permite sacar una conclusión general, en este ejemplo, aprender que preguntar en una clase no es una situación de riesgo social.

Capítulo 6: CÓMO SER TÚ MISMO. LA CONDUCTA ASERTIVA

Este capítulo está íntegramente dedicado al comportamiento asertivo. En él se propondrá un modelo de cómo ser asertivo en una gama variada de situaciones sociales a las que nos enfrentamos día a día. Será conveniente conceptualizar esta propuesta solamente como un modelo sugerido para empezar a caminar por la senda de la asertividad. Cada uno de nosotros vive en un microcosmos social diferente y genuino. La asertividad es contextual, lo que consideramos acertado en un determinado escenario social puede no serlo en otro. Así pues, el lector hará bien en adaptar las tácticas sugeridas a su propia realidad social. Cuando en Europa y América del Norte se escribe sobre asertividad, se entiende que las leyes sociales dominantes son las que rigen en la región del mundo que llamamos cultura occidental. Queda claro, pues, que la asertividad está condicionada cultural y sociológicamente y, si cambiáramos de contexto social, la versión de asertividad propuesta debería cambiar.

6.1 ¿Cómo es la conducta asertiva?

Un comportamiento es asertivo cuando expresamos lo que pensamos, sentimos o deseamos de una manera clara y directa, pero, al mismo tiempo, calmada y amable. Si el mensaje transmitido verbal o incluso gestualmente es agresivo, entonces no se podrá considerar asertivo. Este es un matiz crucial y definitorio de la asertividad que muchas veces se pasa por alto. En parte la confusión proviene de algunos textos clásicos de asertividad publicados entre los años setenta y los ochenta en que la versión de asertividad propuesta, en nuestra opinión, estaba teñida de matices agresivos. Actuar asertivamente no es ser brusco, cortante, hiriente, irónico o corrosivo. Sí sincero y transparente, sin dobles sentidos ni intenciones ocultas. Y por encima de todo, es honesto. En las siguientes páginas, al describir cómo ser asertivo en todo tipo de situaciones, comprobaremos cómo la honestidad se convierte en una línea invisible pero presente que guía nuestros pasos.

Por otro lado, otra característica de la asertividad es la idea de

comodidad emocional. Cuando somos asertivos, lo somos también porque pensamos asertivamente y, como hemos tratado en el capítulo anterior, el pensamiento asertivo provoca emociones que pueden ser desagradables pero siempre bajo control. Fáciles de dirigir, cómodas, lo que no implica una ausencia completa de estas emociones. Es inevitable que en determinadas situaciones de interacción con otras personas sintamos niveles moderados de ansiedad o enfado.

Por último, la asertividad es eficaz. Eficaz para obtener (alcanzar) nuestras metas prácticas en términos de objetivos sociales. Si comparamos la eficacia para alcanzar nuestras metas del estilo pasivo, agresivo o asertivo, sin duda alguna, la asertividad resulta el más adecuado, pero no garantiza la consecución de tales metas en el 100 % de los casos. La explicación está clara. En una situación de antagonismo social, como mínimo el 50 % del desenlace depende del interlocutor. Así pues, en algunos casos, aunque el comportamiento asertivo sea exquisito, no funcionará a nivel práctico. Por ello, será conveniente diferenciar dos clases de objetivos: los personales y los sociales. Los personales incluyen ser capaz de autoafirmarnos, de efectivamente ser asertivos. Y serán el objetivo primario: «¿He sido capaz de expresar lo que quería?». Los sociales hablan de los objetivos prácticos: «¿He conseguido que me hagan un favor o decir no?».

Un comportamiento es asertivo cuando es directo, pero no agresivo. Va acompañado de niveles de emoción cómodos. Y es eficaz, aumenta la probabilidad de obtener nuestras metas.

6.2 Cuando queremos algo de los otros

Vivimos en contacto constante con otras personas. En casa, con nuestros seres queridos; en nuestro tiempo libre, con nuestros amigos; en el trabajo, con nuestros compañeros, y en la calle, utilizando todo tipo de servicios con desconocidos. Y con frecuencia necesitamos cosas de todos ellos. Es imposible vivir sin hacer peticiones y sin que nos las hagan a nosotros.

Amparo quiere irse de fin de semana romántico con su marido y

quiere pedirle a su hermana que se quede con sus hijos. Belén quiere que su compañera Elena la ayude a arreglar el almacén. Jordi, que su hijo recoja la mesa. Ismael quiere pedirle a su jefe salir una hora antes. Andrés quiere pedirle consejo a su amigo Manolo. Vicenta le quiere pedir un vestido a su amiga Julia. Pili quiere pedirle a su vecina que le riegue las plantas porque se va unos días fuera. Ramón quiere pedirle al camarero que suba la temperatura del aire acondicionado.

¿Es legítimo hacer peticiones? Sin duda, sí. No solamente es legítimo, sino que además es imposible no hacerlas. La mecánica de las relaciones sociales lleva ineludiblemente a hacer peticiones. Deseamos, queremos, necesitamos favores de los demás. Desde cosas muy sencillas, como que te acerquen el salero en la mesa, a otras más complicadas, como que nos escuchen cuando tenemos un problema que nos está agobiando y que nos den consejo o que intercedan por nosotros para conseguir un puesto de trabajo. Y todo ello es honesto y adecuado.

Mucha gente cree, y por ello no pide favores, que si le pedimos algo a alguien lo estamos forzando a que acepte o al menos lo ponemos en una situación difícil. No es así. De la misma forma que tenemos derecho a hacer casi cualquier tipo de petición, la otra persona tiene un derecho igual de firme a decir no. Así pues, hacer una petición en formato asertivo no obliga en absoluto a que el interlocutor acepte. Eso sí ocurriría si utilizáramos un estilo manipulativo, tipo chantaje emocional, o un estilo agresivo en formato de amenaza.

Otras personas reducen mucho el número de peticiones que hacen porque creen que a partir de ahí estarán obligadas a devolver el favor. Tampoco esa creencia es cierta. Las personas honestas y mentalmente sanas no llevan un marcador de favores concedidos o recibidos de su entorno social. Aunque alguien nos conceda un favor, no hay un imperativo moral que nos obligue a devolvérselo con independencia de qué se trate. Lo que sí es cierto es que a menudo con las personas que mantenemos un mayor grado de intimidad intercambiamos favores con fluidez, pero no siguiendo una arcaica regla moral del toma y daca, sino simplemente porque

nos sentimos cómodos, sin obligaciones.

Otro obstáculo para hacer peticiones es la creencia de que, sobre todo en relaciones muy cercanas o íntimas, la otra persona debería adivinar y anticiparse a nuestros deseos, sin que sea necesario verbalizarlos o hacer peticiones. Aunque en ocasiones algo de esto puede ocurrir, lo cierto es que es una idea bonita y romántica, pero falsa, que además produce consecuencias muy desestabilizadoras en las relaciones: la decepción y el enfado. Será mucho mejor hacer peticiones concretas sin esperar que se establezca un flujo de comunicación telepática.

Una variante de esta idea mítica es que si le pedimos algo a nuestra pareja, lo que nosotros queremos que haga, como ese «algo» no le surge espontáneamente, entonces deja de tener valor. La inadecuación viene de extrapolar nuestros deseos a la mente del otro. Creemos que «debe» pensar idénticamente a nosotros y eso no es posible. Si la otra persona accede a nuestra petición, su comportamiento no pierde valor.

¿Existen límites para el tipo de peticiones que podamos hacer? Sí. Hay un límite muy claro: cuando lo que pedimos es deshonesto. Deshonesto debe entenderse en este contexto como que va en contra del código ético de la persona a la que le hacemos la petición. En esos casos, sí que estaríamos poniendo a nuestro interlocutor entre la espada y la pared. Le estaríamos pidiendo que eligiera entre mantener lo que él entiende por comportamiento moral y concedernos el favor. Este tipo de peticiones no sería asertivo. Los ejemplos más claros son pedirle a alguien que cometa un acto delictivo o, algo más cotidiano, pedirle a alguien que mienta por ti en un asunto de cierta envergadura.

¿Cómo hacer peticiones? En nuestro idioma hay tres maneras de hacer peticiones.

La primera, y más clara, es usar el modo imperativo. «Pásame el agua», «llámame esta noche», «llega puntual», «dime qué te pasa». Es cierto que el uso de este tiempo verbal suena a orden. Por ello, para utilizarlo como petición es recomendable combinarlo con

alguna fórmula de cortesía que atenúe el impacto de mandato: «por favor», «si no te importa o «si te parece bien»: «Por favor, pásame el agua», «si no te molesta, llámame esta noche», «llega puntual, por favor», «dime qué te pasa, si no te importa». También será crucial controlar las variables gestuales y paralingüísticas. Que la expresión facial demuestre que el contenido verbal no es una orden, y lo mismo con la entonación con que se pronuncien las palabras.

La segunda forma de hacer peticiones sería a modo de pregunta. Es cierto que los puristas de la asertividad clásica decían que utilizar el modo interrogativo es preguntar y no pedir, pero no es menos cierto que en el uso habitual de nuestro idioma todo el mundo va a interpretar como petición una pregunta de este estilo: «¿me pasas el agua?», «¿puedes llamarme esta noche?», «¿podrías llegar a tiempo?», «¿qué te pasa?». Para la gente no habituada a hacer peticiones, este estilo suele ser más sencillo y cómodo de empezar a practicar. Subjetivamente, les parece más suave o dulce.

Y a la tercera forma le llamamos estilo desiderativo, en el que los verbos empleados expresan deseo, gusto o preferencia: «Me gustaría que me llamaras esta noche», «querría pedirte que llegaras a tiempo», «desearía saber qué te pasa».

Un aspecto que hay que destacar a la hora de hacer una petición es el abuso de las explicaciones. Siempre bajo el yugo del excesivo miedo a que la otra persona nos juzgue, tendemos a justificar en exceso la petición, normalmente antes de hacerla, casi esperando que el otro se adelante y nos evite incluso formularla: «Verás, es que ese amigo mío del que te he hablado, el que conocí en el viaje a Irlanda, viene y quiero ir a recogerlo al aeropuerto, pero tengo el coche en el taller, y aún no saben lo que le pasa. Podría coger un taxi, pero me parece muy impersonal…». En este ejemplo es muy probable que el interlocutor ofrezca su coche sin que se lo pidan explícitamente. La norma, camino de la asertividad, sería dar las explicaciones mínimas. En la mayor parte de las peticiones serán innecesarias. Y en aquellos casos en que sí, normalmente peticiones de cierto calibre, primero hacer la petición y segundo dar la explicación.

Para tener en mente:

Tenemos derecho a hacer peticiones.

El único límite a las peticiones es la falta de honestidad.

Pedir no es obligar.

Recibir un favor no implica tener que devolverlo.

Mejor pedir que esperar que lean tu mente.

Cómo hacer peticiones:

Llámame esta noche, por favor.

¿Puedes llamarme esta noche?

Me gustaría que me llamaras esta noche.

EJEMPLO 1 DE CÓMO HACER PETICIONES

Laura tiene el coche estropeado. Una de sus compañeras vive relativamente cerca de su casa. Le gustaría pedirle que, durante unos días, hasta que tenga el coche reparado, la recoja por la mañana para ir al trabajo.

Laura: ¡Hola, Rosa! Muy liada, ¿no?

Rosa: Sí, ya sabes, final de mes, todo son prisas.

Laura: Sí, siempre pasa lo mismo. Quería pedirte un favor.

Rosa: Claro, tú dirás.

Laura: Tengo el coche estropeado y no me lo van a poder arreglar en unos días, ¿sería pedirte demasiado venir contigo al trabajo hasta que vuelva a tener mi coche?

Rosa: No, claro que no. ¿Cómo quieres que lo hagamos?

Laura: Pues como te resulte más cómodo. Como vivimos cerca, podemos quedar en un punto que te pille de paso a una hora concreta.

Rosa: No, ¡qué tontería! Yo te recojo de la puerta de tu casa.

Laura: Pues muchas gracias, Rosa. Te lo agradezco mucho.

En este caso, Laura y Rosa, aunque se llevan bien, son básicamente compañeras de trabajo. No son amigas y mucho menos amigas íntimas, aunque cuando a veces se han tomado un café o han comido juntas, parece que simpatizan. Dado que la relación no es muy cercana, Laura elige hacer la petición con un estilo, aunque asertivo, ciertamente formal: «¿sería pedirte demasiado venir contigo al trabajo hasta que vuelva a tener mi coche?».

EJEMPLO 2 DE CÓMO HACER PETICIONES

A Paula y a su marido los han invitado a un cuarenta cumpleaños de una amiga, con fiesta sorpresa incluida. Aunque lo saben desde hace tiempo, se les ha pasado decidir con quién dejar a sus hijos. Tienen un niño y una niña de 8 y 6 años, y casi con seguridad, la fiesta durará toda la noche. Con una semana de antelación, Paula decide pedírselo a su hermana mayor, Teresa, que normalmente acepta encantada.

Paula: Teresa, este sábado es el cumpleaños de mi amiga Ana. Celebra su cumple por todo lo alto, aunque ella no lo sabe porque es una fiesta sorpresa.

Teresa: Jo, cuarenta, ¡cómo pasa el tiempo!

Paula: Sí, ya no somos niñas… Oye, quería que te quedaras con mis hijos esa noche. ¿Puedes?

Teresa: Huy! Pues no. He quedado yo también, lo siento.

Paula: Sí, tendría que habértelo dicho antes, ha sido fallo mío, pero se me ha pasado.

Teresa: Sí, ¡qué lástima! Porque ya sabes que estoy deseando quedarme con mis sobrinos, pero esta vez no va a poder ser.

Paula: ¿No podrías arreglarlo?

Teresa: No, Paulita, esta vez no puedo, lo siento. Es una cena importante para mí.

Paula: Vale, no te preocupes. Seguro que encuentro una solución, gracias de todas formas. Un beso.

En este caso la conversación es por teléfono y resulta evidente que, además de ser hermanas, Paula y Teresa tienen una relación muy íntima. A pesar de que la petición es muy asertiva, desenfadada y fácil («Oye, quería que te quedaras con mis hijos esa noche. ¿Puedes?») el objetivo práctico no se consigue. Recordemos que muchas veces aunque la interacción sea perfectamente asertiva, el resultado final depende al menos en un 50 % del interlocutor.

Por otro lado, en este ejemplo, Paula, después de la primera negativa, insiste una vez más. ¿Es esto legítimo? Sí, lo es. Pero siempre dentro de una lógica. Insistir una o dos veces aclarando la importancia del favor sería adecuado, pero repetir la petición después de recibir cuatro o cinco negativas, aunque el estilo fuera estrictamente asertivo, ya es altamente probable que acabara siendo manipulativo.

Finalmente, a efectos prácticos, este ejemplo nos sirve para recordar algo aparentemente evidente, pero que muchas veces se nos pasa por alto: el momento oportuno para pedirlo. Quizá si Paula le hubiera pedido a su hermana este favor una semana antes, Teresa habría podido complacerla. Hay que recordar que todo el mundo tiene su propia vida y su propia agenda.

EJEMPLO 3 DE CÓMO HACER PETICIONES

Inés tiene una boda en un mes y no tiene el vestido adecuado. Aunque le encantaría comprarse uno, en estos momentos no le

viene bien. Se le ha ocurrido que su amiga Mamen fue hace poco a una boda con un vestido que le gustó, y decide pedírselo prestado.

Inés: Mamen, tengo la boda de mis primos el mes que viene y no sé qué ponerme.

Mamen: Pues ya tienes una excusa para comprarte algo nuevo.

Inés: Sí, ojalá, pero voy fatal de dinero. De hecho quería pedirte que me dejaras el vestido azul que te pusiste en la boda de Natalia.

Mamen. ¿Cuál?

Inés: Sí, ese azul turquesa de tirantes.

Mamen: ¡Ah! ¿Y tú crees que te sentará bien?

Inés: Bueno, yo creo que sí, pero podemos probar.

Mamen: Es que tú eres más delgada que yo…

Inés: Noo, usamos la misma talla.

Mamen: Bueno, pues vale…

Inés: Mamen, igual, me equivoco pero me da la sensación de que no te hace mucha gracia dejarme el vestido.

Mamen: No, es que solo me lo he puesto una vez…

Inés: De verdad, Mamen, lo entiendo perfectamente. Si no te apetece dejármelo, no hay ningún problema. No quiero tener la sensación de que te estoy forzando, que hagas algo que te haga sentir incómoda.

Mamen: No me hagas caso, es que me cuesta, a veces se me dispara la vena posesiva, pero claro que te lo dejo.

Inés: Muchas gracias.

En ocasiones, aunque la petición parezca honesta, que no vaya a poner a la otra persona en una situación difícil, para nuestra

sorpresa, lo es. Si percibimos incomodidad o algún otro tipo de efecto negativo en la otra persona, nuestro consejo es que, asertivamente, facilitemos a la otra persona su negativa («Mamen, igual me equivoco, pero me da la sensación de que no te hace mucha gracia dejarme el vestido»). Punto clave es recordar que el otro tiene derecho a negarse.

6.3 No, eso no lo voy a hacer

Una situación en que podemos ejercer el derecho a decir no es aquella en que nos hacen una petición, propuesta o nos piden un favor y claramente no queremos aceptar.

Negarnos, decir no, es difícil. Tenemos la sensación de que estamos fallando a los demás, de que estamos haciendo algo, si no inadecuado, brusco o poco educado. Y nada más lejos de la verdad. ¿Qué hay de malo en decir no? Nada. Simplemente, expresas tus deseos. En todo caso, lo que sería poco respetuoso hacia ti mismo es aceptar una petición que no quieres aceptar. Una vez más, esto te alejaría del camino de la asertividad y te haría renunciar a ser quien eres.

Sin embargo, la dificultad para decir no, está tan arraigada en nuestra cultura que tradicionalmente se tiende a enseñar a los niños a hacerlo utilizando excusas. Cuando usamos una excusa, en realidad no decimos no, sino que es la excusa quien dice no; «¿Me dejas el coche?». «No, lo siento está en el taller». En este ejemplo, el protagonista renuncia a su derecho a decir no. Como el coche está en el taller, automáticamente hay una negativa implícita que le «desresponsabiliza» de la negativa. Está diciendo «no puedo», en vez de «no quiero».

Esta forma tan generalizada de proceder, y considerada incluso de buena educación, en realidad es deshonesta. Cuando utilizamos excusas, mentimos, engañamos a nuestro interlocutor. Lo que resulta irónico: ponemos excusas para que no se enfade por decirle no, pero el riesgo de que se enfade es mayor en caso de que

descubriera nuestro engaño.

Así pues, rechazar una petición asertivamente significaría que el mensaje transmitido deje claro que, aunque podríamos aceptar la propuesta, elegimos rechazarla. La negativa se debería a que escogemos negarnos, no a un factor circunstancial que nos impida aceptarla.

¿Cuándo tenemos derecho a decir no? Siempre. Podemos rechazar peticiones que nos van a hacer sentir incómodos a nivel personal («¿me acompañas a…?»), peticiones sobre objetos personales o pertenencias («¿me prestas…?»), peticiones donde sentimos que se está abusando de nosotros («ve tú a clase y me pasas los apuntes»), peticiones que en otro momento aceptaríamos, pero que en ese preferimos no aceptar («¿te vienes al cine?») o, sencillamente, cualquier tipo de petición que no queramos aceptar, incluidos consejos bienintencionados. En ocasiones, aceptamos peticiones o propuestas que nos gustaría rechazar porque tenemos una relación de intimidad o confianza con esa persona o porque esa persona nos ha hecho favores previamente. Ni una circunstancia ni la otra nos obliga a aceptar lo que nos proponen. La intimidad deberíamos usarla, más bien, para sentirnos libres de elegir. En otras palabras, cuanta más confianza hay, más probabilidades hay de que se entienda nuestra negativa sin activar el enfado. En caso de favores previos, reivindicamos de nuevo que las relaciones en las que se lleva una lista explícita de lo que damos o nos dan son demasiado comerciales, desvirtúan el concepto de amistad y pervierten el significado de la palabra favor. También es cierto que, en las relaciones cercanas, las probabilidades de que queramos negarnos suele ser baja, así que incluso en estos casos podemos decir no, no tenemos por qué hacerlo.

Cuando aceptamos una petición que nos gustaría rechazar, estamos atacando nuestra propia integridad, estamos decidiendo que la otra persona es mucho más importante que nosotros y que nuestras necesidades y deseos quedan en un segundo plano. Por otra parte, cuando ejercemos nuestro derecho a decir no, nos autoafirmamos, somos respetuosos con nosotros mismos, y, si lo hacemos bien, las probabilidades de que la otra persona se moleste son muy bajas.

En aquellos casos en que la persona a quien le decimos no pudiera

enfadarse, la explicación tendría que ver más con ella que con la propia negativa. Solo se enfadan aquellos que realmente exigen disfrazándolo de propuesta o petición. Aquellos que cuando nos piden algo, en realidad están obligándonos a aceptar. No son peticiones, sino órdenes. Lo que los enfada sería su frustración y su intransigencia, no la negativa.

¿Cómo podemos decir no? Para decir no asertivamente, la primera palabra que pronunciaremos será NO. Y, a continuación, podemos añadir diferentes expresiones. Una que nos gusta mucho, porque es extremadamente asertiva y refleja fielmente nuestros deseos, es «No, prefiero no…» Por ejemplo: «¿Me acompañas a ver a mis padres?». «No, prefiero no acompañarte». Otra opción sería decir NO seguido de la preferencia alternativa: «¿Me acompañas a ver a mis padres?». «No, prefiero quedarme en casa».

Opciones parecidas son: «No, no me va bien», «No, no me apetece», «No, no creo que sea una buena idea», «No, tengo otros planes», «No, no quiero hacer eso», «No, me sentiría incómodo».

En todas ellas priorizamos nuestro deseo u opinión sin dar excusas.

Cuando empezamos a decir no asertivamente, lo que más suele costar es eliminar el hábito de dar excusas. Un buen escenario de práctica incluye aquellas situaciones impersonales en que nos ofrecen algo: un servicio, cambiar de compañía telefónica, un acto altruista como hacernos socios de una ONG o un detalle como consumidor ofreciéndonos un licor al acabar la comida o un canapé en una gran superficie. Dado que la conexión emocional con el interlocutor es nula, este tipo de situaciones viene muy bien para entrenarnos en decir no. Si la relación es cara a cara, intenta no desviar la mirada cuando digas no. Mantén el contacto ocular para habituarte a la autoafirmación, pero no sonrías. Cuando sonreímos lo hacemos como un intento de suavizar el no, lo que, obviamente, va en contra de nuestros objetivos. No es necesario suavizar algo que verdaderamente no es «confrontativo». Y, además, sonreír puede provocar en el interlocutor dos tipos de respuesta que no queremos que aparezcan: la primera, que interprete la sonrisa como inseguridad y que le anime a insistir, y la segunda, mucho peor, que interprete nuestra sonrisa como un gesto de desprecio o superioridad, lo que provocará su enfado.

En ocasiones, cuando nos piden algo, no sabemos qué contestar. No porque no nos atrevamos a decir que no, sino porque realmente no tenemos una decisión tomada. Aquí la respuesta asertiva implicaría decir claramente que no puedes contestar porque no lo sabes todavía. Sigue siendo una versión del derecho a decir no. No tengas miedo de ejercerla. «Entonces, lo del fin de semana ¿qué?». «No lo sé todavía, deja que lo piense y mañana te contesto». No estamos obligados a tener siempre una respuesta, a decidir rápido, a estar seguros, ni mucho menos a ser infalibles. Verbalizar que no hemos tomado una decisión, que estamos confusos, que estamos decidiendo o que no tenemos una opinión formada sobre algo no nos hace más débiles, sino más humanos. Y es asertivo.

La variable temporal, el presente y el futuro, modula nuestras negativas. Cuando queremos decir no ante una determinada petición, antes que nada deberíamos diferenciar si la negativa se refiere solo a no-ahora, a esta propuesta en este momento, o a un no-nunca, esta propuesta recibirá un no siempre. Y luego, expresar el no de manera que quede claro a qué categoría de las dos pertenece. «¿Salimos esta noche?». «No, no me va bien esta noche». «No, no salgo con compañeros de trabajo».

Para tener en mente:

Tenemos derecho a decir no ante cualquier petición.

Negarnos es honesto.

Prescindir de las excusas.

La probabilidad del enfado del otro es baja.

Cómo hacerlo:

La primera palabra es no.

No, prefiero…

Sin sonrisa.

EJEMPLO 1 DE DECIR «NO»

A Manuel no le gusta dejar sus pertenencias. Quizá por ser hijo único nunca tuvo la experiencia de compartir. Además, en diferentes ocasiones en que ha dejado libros, CD o apuntes, no se los han devuelto o ha tenido que reclamarlos con insistencia. Sin embargo, a veces se traiciona a sí mismo y cede a la petición de algún amigo porque piensa que no dejar este tipo de objetos es ser demasiado mezquino, materialista o incluso tacaño. Veamos cómo consiguió decir no asertivamente por primera vez:

Diego (amigo de Manuel): Oye, ¿tú no tenías toda la colección de películas de Star Wars?

Manuel: Claro, ya sabes que soy un friqui de la saga. El día que quieras organizamos en casa una maratón.

Diego: No, yo quería que me las dejaras para este fin de semana y verlas con mi mujer.

Manuel: No, pues verás, no me gusta dejar las películas.

Diego: ¿Cómo que no? ¡Son solo películas!

Manuel: Sí, lo sé, pero me siento muy incómodo si tengo que dejarlas.

Diego: Pero hombre, las cuidaré bien…

Manuel: No lo dudo, pero aun así, prefiero no dejarlas. Te propongo otra cosa: venid este finde tu mujer y tú a mi casa y las vemos juntos.

Diego: Vale, nosotros ponemos las palomitas.

Hay que destacar en este ejemplo que para rechazar una petición no se necesitan razones de peso. Es suficiente con que aceptarlas nos produzca incomodidad, nerviosismo, desasosiego o algún tipo de molestia. Puede ser hasta una razón difícil de explicar, pero es nuestra razón y tenemos el privilegio de ejercerla y decir no.

Otro elemento original de este ejemplo es que, si bien es cierto que Manuel dice no a la propuesta de su amigo, le ofrece una alternativa. Esta estrategia es también altamente asertiva y nos permite demostrar nuestra sensibilidad e interés hacia su petición, además de aclarar que la negativa es a la propuesta y no a la persona. Pero cuidado con que la alternativa sea una excusa disfrazada.

EJEMPLO 2 DE DECIR «NO»

Vicente y Chimo son miembros de la junta de fiestas del barrio. Normalmente, las fiestas se inauguran con un discurso del presidente de la comisión, pero este año el presidente no va a estar disponible y Chimo quiere que sea Vicente quien lo haga.

Chimo: He pensado que como Antonio está muy afónico y no creo que se recupere para mañana, que seas tú quien dé el discurso de inauguración.

Vicente: No. Te agradezco que hayas pensado en mí, pero no quiero dar el discurso.

Chimo: ¿Por qué no? Si lo harás fenomenal.

Vicente: No, no creo que lo haga bien. Pero lo que sé seguro es que lo voy a pasar fatal y no me apetece.

Chimo: ¡Qué va! Lo harás superbién. Tú tienes don de gentes.

Vicente: No. No lo voy a hacer. Pídeselo a Ramón. A él sí que le gusta hablar en público, no se pone nervioso y le gusta ser protagonista.

Chimo: A ver, te lo pido como favor personal. Recuerda el favor que te hice hace poco, no me puedes decir que no…

Vicente: Chimo, no, no lo voy a hacer. Y me estoy sintiendo muy mal por lo que estás haciendo. Me estás chantajeando y manipulando usando estos argumentos. Quiero pensar que lo haces porque estás muy agobiado, pero por favor, no insistas más.

Chimo: Pues me dejas tirado. Esto no me lo esperaba.

Vicente: Lamento mucho que lo veas así, pero estoy seguro de que cuando te calmes entenderás mi negativa.

En esta conversación, Chimo se enfada e insiste en su petición usando tácticas manipuladoras y, a pesar de ello, Vicente mantiene su derecho a decir no de un modo asertivo. En un momento dado, Vicente, además, convierte su negativa en una expresión de sentimientos negativos («Y me estoy sintiendo muy mal por lo que estás haciendo. Me estás chantajeando y manipulando usando estos argumentos»). Aunque aparentemente no funciona, es una manera magnífica de manejar y parar una petición excesivamente insistente o manipuladora.

Aunque recorriendo el camino de la asertividad lo ideal es aprender cómo manejar diferentes situaciones por separado, en su aplicación real el lector hará bien en combinar ágilmente los distintos recursos asertivos para ejercer control sobre las situaciones a las que se enfrenta.

Por último, queremos resaltar con este ejemplo que, aunque no acaba bien, pues Chimo parece enfadado, Vicente le insta a que se calme y lo reevalúe, y acaba ahí la conversación. Llegados a este punto no tiene sentido seguir repitiendo lo mismo en formato bucle.

EJEMPLO 3 DE DECIR «NO»

Víctor, el hijo adolescente de 15 años de Sergio, tiende a dejar sus trabajos escolares para última hora. Hoy, como muchos domingos, a las 7 de la tarde le pide suplicando a su padre que le haga el proyecto de ciencias. Aunque Sergio en el pasado le sacó varias veces del aprieto accediendo a su petición, unas semanas atrás tuvo una conversación con su hijo y le aclaró que no lo volvería a hacer, que era su responsabilidad y que tenía que aprender a organizarse mejor.

Víctor: Papá, lo siento, se me ha olvidado que tengo que entregar mañana el proyecto de ciencias. ¿Me lo haces?

Sergio: No, Víctor. Ya hemos hablado de esto y quedamos en que era tu responsabilidad y que tenías que llevar en una agenda todas tus tareas escolares para organizarte bien.

Víctor: Sí, lo sé. Pero esto se me ha pasado porque tengo el examen de lengua el martes. Será la última vez, te lo prometo.

Sergio: No. No tiene nada que ver una cosa con la otra. Por eso hablamos de organizarnos. Hace más de una semana que sabes las fechas de las dos cosas.

Víctor: Por favor, por favor, por favor…

Sergio: Para, Víctor. No hagas eso. Eso es chantajear. No quiero que aprendas a hacer estas cosas. Vamos a hacer lo siguiente: no te lo voy a hacer yo, pero sí te voy a ayudar a hacerlo. Tú llevarás la iniciativa y yo seré tu ayudante. Pero el proyecto lo vas a hacer tú.

Víctor: Gracias, papá.

En esta situación, Sergio se mantiene firme en su decisión, pero le ofrece una alternativa a su hijo. En algunos casos en que ejercemos nuestro derecho a decir no, es lícito y asertivo decidir ayudar a la otra persona proponiéndole una alternativa o ayudándola a buscar soluciones para su problema. Casi siempre este tipo de actuación se reserva para personas con las que tenemos un nivel importante de intimidad y afecto.

6.4 Hay cosas que no me gustan

Por hacer críticas entendemos expresar sentimientos negativos hacia otras personas, como enfado, decepción o frustración. Casi siempre, además, este primer objetivo de expresar sentimientos

incómodos va acompañado de un segundo objetivo que es hacer una petición de cambio. Pedirle a nuestro interlocutor que cambie el comportamiento que nos genera esos sentimientos.

La asertividad significa también honestidad. En el área de la expresión de sentimientos negativos, ser honestos implica expresar críticas solo con la intención de que la relación mejore, no como un arma para hacer daño. Si le expresamos, por ejemplo, a un amigo, que nos disgusta algo que hace y le pedimos que lo cambie, lo hacemos para que nuestra relación de amistad se fortalezca aún más, no para fastidiarlo, ni castigarlo, ni simplemente para pasar el rato.

Partiendo de esta base de integridad, podemos hacer cualquier tipo de critica a cualquier persona, con independencia de la relación que mantengamos con ella. Ahora bien, seamos realistas, a nadie le gusta recibir críticas frecuentes. Es decir, no sería buena idea criticar sistemáticamente todos los comportamientos que no nos gustan de familiares, compañeros o amigos.

El mejor criterio para decidir qué críticas hacer y cuáles no es la relevancia de la conducta objeto de crítica y el efecto emocional que provoca. Nuestro consejo sería criticar solo aquellas conductas verdaderamente importantes para cada uno y que provoquen un efecto emocional negativo lo suficientemente intenso como para que, si no se resuelven, acaben creando un rencor que se va a ir acumulando hacia la otra persona.

Por ejemplo, Luisa está molesta con su compañera Arantxa porque cada vez que tienen que hacer un trabajo conjunto en cualquiera de las asignaturas de la carrera que están estudiando, Arantxa se las ingenia para que sea Luisa la que cargue con el grueso del trabajo. Se siente utilizada y maltratada. Parece razonable que lo hable con ella criticando tal comportamiento y que le pida un cambio. Sin embargo, a Luisa también le molesta que Arantxa deje la mochila encima de su mesa de estudio cada vez que quedan en su piso. Pero ¿le molesta tanto? No, en realidad, no. Quizá sería mejor no hacer esta crítica.

Una de las razones más frecuentes por las que nos cuesta hacer críticas es el miedo a cómo reaccionará el interlocutor cuando le expresemos la crítica. Habitualmente creemos que se enfadará, le haremos daño, dejará de ser nuestro amigo, cambiará la imagen que tiene de nosotros y, en situaciones donde hay relaciones profesionales o comerciales, la crítica conllevará pérdida de trabajo, prestigio, clientes o compañerismo. Sin duda, no es agradable recibir críticas y también es cierto que la posibilidad de que el interlocutor reaccione mal ante la crítica existe. Pero también lo es que si expresamos una crítica de manera asertiva y, por lo tanto, honesta, las probabilidades de reacción negativa son bajas.

Cuando la otra persona se enfada, casi siempre lo hace porque interpreta la crítica como un ataque personal o una amenaza a su ego. Pero suele durar poco. Cuando se procesa en un segundo momento la crítica recibida en formato asertivo, el malestar desaparece al entender que el objetivo no era dañarle, sino mejorar la relación. Sin embargo, si no se expresa una crítica ante un comportamiento verdaderamente molesto, el rencor tiende a acumularse e ir creciendo, y casi siempre acabará amargando la relación o incluso rompiéndola en un estallido de agresividad descontrolada.

Concluyendo, aunque a corto plazo resulte más difícil expresar críticas que no hacerlo, a largo plazo los perjuicios de no expresarlas son extremadamente más dañinos.

¿Qué debemos tener en cuenta antes de formular una crítica?

En primer lugar, ejercer control sobre el enfado. Si nos sentimos muy enfadados, probablemente el estilo de la crítica será agresivo. Mejor retrasar el momento de la crítica hasta recuperar el equilibrio. Sin embargo, tampoco es bueno dejar pasar demasiado tiempo, y sobre todo, no hay que sucumbir a la tentación de eludir la expresión de la crítica. Si la conducta que queremos criticar era importante y no se soluciona, acabará pasando factura. Usar terapia cognitiva también puede ayudarnos. Se trataría de cuestionar las interpretaciones descalificativas que hacemos de la otra persona y que provocan nuestro enfado excesivo, sustituyéndolas por

interpretaciones menos moralistas y mucho más objetivas y demostrables. Esa persona no actúa de la manera que nos disgusta por ser «un imbécil», sino porque tiene otro punto de vista, no se da cuenta, ha perdido el control o no sabe hacerlo de otra forma.

En segundo lugar, también es importante, y más difícil, ejercer control sobre el lenguaje corporal. Cuidado con la mirada fija, los gestos demasiado bruscos, la postura envarada, la rigidez facial o el acercamiento excesivo al interlocutor. Ayuda intentar relajarse respirando con lentitud y suavidad, esperando a verbalizar la crítica cuando se note que la presión se ha reducido.

En tercer lugar, hay que intentar modular también las variables paralingüísticas: el volumen, la entonación y el ritmo. Las personas irritadas tienden a gritar, a hablar rápido y a utilizar una entonación verbal con cambios bruscos. Conviene, sin embargo, bajar el volumen, lentificar el ritmo y usar una entonación suave.

En cuarto lugar, es muy importante no usar palabras descalificativas o insultos. El objetivo no es molestar a la otra persona ni tener una bronca.

Por último, es fundamental ser concreto. La crítica debe centrarse solo en la conducta que nos molesta. Sacar «trapos sucios» es un gran error. Si sacamos a colación una lista de agravios pasados que no se criticaron en su momento y que están salpicados de rencor y rabia, la cosa acabará mal. La norma sería «solo una crítica cada vez».

¿Cómo expresar una crítica asertivamente? Iniciarse en la habilidad de hacer críticas no es fácil. Una buena forma de comenzar es utilizar la siguiente fórmula, que, una vez aprendida, podrá adaptarse a cómo somos cada uno de nosotros.

Definir la conducta molesta. Acotar operativa y conductualmente el comportamiento que nos molesta de la otra persona. No usar términos generales o globales tipo «maleducado, informal, vago, cruel», que además tienden a ser descalificativos y que van a provocar automáticamente una reacción defensiva y de contraataque de la otra persona. Lo ideal es usar la expresión «Cuando tú…» seguido de la conducta molesta. Es una forma

excelente de describir de forma exacta la conducta que nos disgusta. Por ejemplo: «cuando tú me gritas» en vez de «eres un grosero».

Expresar lo que sentimos. A continuación se trataría de expresar el efecto emocional que nos provoca la conducta molesta. La fórmula más directa y fácil es «yo me siento…» seguido de un adjetivo. Por ejemplo: «yo me siento enfadado». Si la relación carece de cierto grado de intimidad, mejor describir el efecto práctico que produce la conducta molesta en vez del efecto emocional . Por ejemplo: «cuando no haces la parte del trabajo que te corresponde a tiempo, a mí me toca trabajar el doble para acabarlo…».

Expresar empatía. Siempre que se pueda, y es más fácil cuanto más personal es la relación, es buena idea ponerse en la posición del otro, intentar comprender por qué la otra persona está actuando de la manera que nos disgusta, y decirlo. Este elemento aclara el objetivo real de nuestra crítica, no dañar o molestar, sino intentar eliminar un escollo de la relación. Por ejemplo: «entiendo que estés sobrecargado de trabajo, pero…», «sé que tu punto de vista es distinto» o «entiendo que para ti no es importante».

Hacer una petición de cambio clara y directa. Pedir de manera específica lo que queremos que nuestro interlocutor cambie. Evitar expresiones ambiguas o con tono moralista como «quiero que cambies de actitud, que recapacites o que te pongas las pilas». Mejor peticiones como «quiero que seas puntual, que no te vayas de tu puesto de trabajo antes de las cinco o que no me grites cuando hablamos».

Mostrar agrado por entendernos. Si después de expresar la crítica, la otra persona se muestra receptiva entendiendo y aceptando nuestra petición, una forma magnífica de acabar esta interacción sería mostrar nuestro agrado por su reacción y el esfuerzo que esto le ha supuesto. Por ejemplo: «Muchas gracias por entenderme», «Sé que no te ha resultado fácil, pero te lo agradezco», «Me siento mejor porque lo hayamos hablado».

Para tener en mente:

El objetivo es mejorar la relación.

Solo criticar lo importante.

Es poco probable un desenlace negativo.

Ejercer control sobre el enfado.

Manejar la comunicación gestual.

Evitar insultos.• Modular volumen, entonación y ritmo.

Solo una crítica cada vez.

Cómo expresar una crítica:

Cuando tú…

Yo me siento…

Entiendo que…

Me gustaría pedirte que…

Gracias por…

EJEMPLO 1 DE HACER CRÍTICAS

El padre de José lleva ingresado en el hospital varios días. Han estado haciéndole pruebas todo este tiempo sin determinar todavía qué le pasa. En la ronda de esa mañana, el médico por fin propone un tratamiento concreto. José le pide al médico que le explique qué le pasa a su padre y por qué le pauta esa medicación. El médico en ningún momento le da la información solicitada y contesta con evasivas.

José: Entonces, doctor, ¿qué es lo que tiene?

Médico: Eso no importa. Lo que importa es que se tome la medicación

José: Entiendo su punto de vista, pero aun así me gustaría que nos explicara cuál es exactamente el problema.

Médico: Eso es cosa del médico, no del paciente y menos de sus familiares.

José: Mire, doctor, esta es la cuarta vez que le pregunto por el estado de mi padre. Sé que tenemos derecho a esa explicación y que usted tiene que dárnosla como deber profesional. Su negativa me irrita y me hace desconfiar de su criterio. Entiendo que está muy liado y tiene muchos casos, pero me gustaría que nos explicara de forma comprensible el problema que tiene mi padre.

En esta interacción, José tiene que enfrentarse a una figura de autoridad. En estos casos, ante un médico, policía, altos cargos políticos, personas de prestigio o que ejerzan poder, parece que se nos olvida nuestro derecho a ser asertivos. Es como si pensáramos que están por encima de nosotros y que criticarlos es impensable. Además, podemos temer la posibilidad de que pudieran ejercer algún tipo de represalia. En realidad, deberíamos verlo desde otra óptica: la mayoría de estas personas «con poder» lo tienen porque trabajan para nosotros. Un médico o un policía son funcionarios y tienen como un imperativo profesional no solo hacer bien su trabajo, sino tratarnos con cordialidad. Como dicen en las películas americanas, «su sueldo viene de los impuestos que yo pago».

EJEMPLO 2 DE HACER CRÍTICAS

Marga y Felipe tienen un hijo de 16 años, Carlos. Felipe, a veces, pierde los papeles cuando habla con él. Marga lo pasa muy mal cuando su marido se enfada demasiado con el chaval por, en realidad, cosas sin importancia. Decide hablar con Felipe y busca un momento a solas para tener esta conversación.

Marga: Cariño, quería hablar contigo de la bronca que has tenido con Carlos esta mañana.

Felipe (con aire tenso y a la defensiva): Pues tú dirás.

Marga: Creo que cuando te enfadas tanto, le gritas y además improvisas un castigo…

Felipe: ¡Mira la que fue a hablar, la que le quitó el móvil durante un mes!

Marga: Felipe, si quieres luego hablamos de eso, pero ahora estamos hablando de lo que ha ocurrido esta mañana. Por favor, escucha lo que te tengo que decir.

Felipe: Vale, vale.

Marga: Cuando te enfadas, gritas y le impones a Carlos un castigo improvisado, él no entiende lo que pasa, se cabrea más contigo y no le sirve para aprender…

Felipe: Es que…

Marga: Por favor, deja que acabe. Además, yo sufro mucho y me dan ganas de gritarte. Así que me gustaría que te limitaras a usar las normas que hemos acordado. Si él llega tarde, no sale al día siguiente. Pero nada de gritos y de inventarte castigos nuevos.

Felipe: Ya, pero es que me saca de quicio, que ya se lo hemos dicho muchas veces.

Marga: Sí, yo te entiendo. A mí me pasa lo mismo. Pero ese es nuestro problema, y por mucho que le gritemos, no va a cambiar antes.

En esta viñeta, aparece un elemento habitual en las discusiones de pareja. Cuando uno de los dos está expresando una crítica, incluso aunque lo esté haciendo con un estilo asertivo, el otro, en este caso Felipe, le interrumpe y contraataca con otra crítica. Esta maniobra, a menudo, lleva al desastre. Se convierte en un toma y daca sin fin en que los niveles de agresividad suelen ir en aumento. Será muy importante, pues, que la persona que hace la crítica, tan pronto como sea interrumpida o atacada, recuerde que el foco de esa interacción es la crítica original, y que si realmente su pareja tiene otra crítica pendiente en mente, que la emplace para otra ocasión. Recordemos aquello de solo una crítica por vez.

En pareja, es muy frecuente hacer críticas como si fueran verdades absolutas («A los adolescentes no hay que hablarles así», «no tienes ni idea de cómo educar a tu hijo», «eres un mal padre»). Por eso no es de extrañar que el 80 % de nuestros enfados se den con personas muy allegadas. Sin embargo, Marga es muy específica en su crítica y la expresa como una opinión personal («Creo que cuando te enfadas tanto, le

EJEMPLO 3 DE HACER CRÍTICAS

No siempre que expresamos una crítica la otra persona la acepta y se compromete a cambiar.

Concha se desespera ante la sistemática impuntualidad de María. Siempre que quedan, y lo hacen a menudo, María acude a la cita entre 15 y 40 minutos tarde. Concha lo ha hablado con María varias veces, pero no hay cambios.

Concha: María, otra vez has llegado 40 minutos tarde…

María: ¿Ya estás otra vez con eso? ¿No te parece que te pasas con el tema de la puntualidad?

Concha: No. Yo creo que quien se pasa eres tú. Me parece una falta de consideración importante hacia mí que te retrases de esta manera. Y me siento fatal por eso. Tenemos que solucionarlo.

María: Pues no sé cómo, y creo que te estás obsesionando.

Concha: Yo creo que no. Creo que el problema no es mi obsesión, sino tu impuntualidad. Pero como no quiero seguir discutiendo contigo, te diré lo que voy a hacer: de ahora en adelante, cuando quedemos, si llegas más tarde de 15 minutos, me iré, con independencia de que me avises de tu retraso por el móvil.

María: ¿Eso que lo has leído, en un libro de autoayuda? ¿Crees que servirá de algo?

Concha: Espero que sí. De ti depende.

María no acepta la crítica. Al menos en ese momento. Quizá cuando se calme y recapacite cambie de opinión, dado que realmente aprecia la amistad con Concha. Pero, en cualquier caso, este tipo de acciones, como la que propone Concha, y que consisten en poner consecuencias por el comportamiento molesto, pueden ser un ingrediente que marque la diferencia a la hora de facilitar el cambio. No podemos, sin embargo, dejar de advertir que a veces pueden producir el efecto contrario al buscado.

6.5 Nadie es perfecto

Aunque pueda parecer lo contrario, aquellas situaciones que entrañan un cierto antagonismo social y en las que podemos elegir el momento de la interacción resultan más fáciles de escenificar que aquellas en las que no podemos elegir llevar la iniciativa. Así, recibir críticas es más difícil que hacerlas. Cuando hacemos una crítica tenemos el privilegio de elegir el momento más adecuado, podemos practicarla hasta sentirnos cómodos, y usar estrategias de autocontrol durante su implementación. Nada de esto es posible cuando recibimos una crítica, que, además, por una especie de broma cósmica, muchas veces llega en el momento más inoportuno.

Existen varias formas automáticas de reaccionar ante las críticas que más que ayudarnos, complican nuestras relaciones sociales.

La primera es contraatacar. Es decir, en cuanto oímos una palabra que mínimamente relacionamos con crítica o peor aún, que interpretamos como descalificación, reaccionamos contraatacando: criticando o descalificando al interlocutor y, a ser posible, con mayor dureza. El resultado inevitable de esta reacción es la discusión y el enfado.

Un segundo automatismo inadecuado es negar frontalmente la crítica, con independencia de si estamos de acuerdo o no. Aquí subyacen viejas ideas: «yo debería parecer perfecto y brillante ante los demás y jamás cometer errores». Como hemos vistos en capítulos anteriores, esta creencia es extremadamente dañina y haríamos bien en intentar reducir su peso en nuestra mente.

Por último, una tercera manera de afrontar una crítica es aceptarla sin más, sin ni siquiera analizar si estamos de acuerdo con ella y, además, interpretar el supuesto error como una muestra de falta de valía personal, lo que va a provocar culpabilidad, tristeza y, en casos extremos, depresión.

¿Cómo afrontar una crítica?

Cuando recibimos una crítica, lo más importante es no coger velocidad, quitar el pie del acelerador. Si la emoción que aparece es el enfado, eso significa que estamos pensando en términos descalificativos sobre la persona que nos está criticando. Intentemos recordar que todo el mundo tiene derecho a hacer críticas, y que nosotros también podemos ser objeto de crítica. Si eso ocurre, alguien nos está expresando un sentimiento negativo, sus razones tendrá. Seguramente no lo hace para fastidiarnos.

Por otra parte, si la emoción que aparece es la culpabilidad o la tristeza, la idea sería pensar que mientras no se demuestre lo contrario, el contenido de la crítica que estamos recibiendo expresa la opinión de la otra persona, pero no necesariamente la realidad objetiva. O que si la crítica fuera acertada, solo significaría que hemos cometido un error.

¿Qué estrategias podemos usar para recibir una crítica?

La primera y más importante es la que se conoce como interrogación negativa. Se puede definir como pedir aclaración sobre el contenido de la crítica. Un alto porcentaje de las críticas que se emiten están expresadas de una manera ambigua, imprecisa o descalificativa. Por ejemplo: «no me gusta nada tu trabajo», «no hay quien te aguante últimamente» o «el informe del otro día era un desastre». La interrogación negativa expresada en preguntas como: «¿Qué es lo que no te ha gustado de mi trabajo?», «¿a qué te refieres exactamente?», o «¿podrías precisar qué es lo que no te gustó del informe?» obliga al emisor de la crítica a concretar qué le disgusta de nuestro comportamiento o actuación. Esto también nos permite

ganar unos segundos preciosos para procesar el contenido de la crítica y poder entender su naturaleza, y a veces, mucho más importante: poder decidir si es una crítica bienintencionada o una crítica con objetivos deshonestos. Una crítica deshonesta no se expresa con el objetivo de manifestar el malestar que se está sufriendo y proponer un cambio, sino con el dudoso objetivo de molestar, humillar o castigar.

La interrogación negativa es la base del manejo de las críticas porque antes que nada tenemos que entender la propia crítica, y a partir de ahí, decidir nuestra posición, tomar la decisión de si la aceptamos o la negamos.

El banco de niebla es otra técnica clásica de recepción de críticas. Se puede usar especialmente ante críticas malintencionadas. Consiste, mediante expresiones un tanto ambiguas o imprecisas, en reconocer que algo de la crítica de la otra persona podría ser cierto. De ahí el nombre. Sería correr una cortina de humo o niebla entre el interlocutor y nosotros mismos. Por ejemplo, ante la crítica «Te han dejado un pelo horroroso», un banco de niebla podría ser: «Ya, comprendo que a ti no te guste». Esta respuesta podría tener, al menos, dos lecturas completamente distintas. La primera sería: «sí, tienes razón, me han dejado muy mal el pelo». Y la segunda: «comprendo que a ti no te guste mi peinado porque tus gustos y los míos no coinciden, pero a mí sí me gusta».

Al utilizar el banco de niebla es muy importante controlar las variables paralingüísticas y el lenguaje corporal. La palabra clave es normalidad. El volumen, la entonación de la voz y el ritmo del habla deben ser totalmente neutros, al igual que la expresividad del rostro.

Conviene aclarar que, desde nuestro punto de vista, el banco de niebla es la técnica menos asertiva de las estrategias de recepción de críticas, solo apta para utilizarla ante críticas deshonestas que muchas veces emiten personas con un alto componente histriónico, que disfrutan siendo el centro de atención a través de comentarios hirientes o despectivos. El banco de niebla es una forma indirecta de enviar el mensaje de que no nos afecta o ni siquiera nos importa esta clase de comentarios o críticas.

La aserción negativa o aceptar la crítica. Si al oír la crítica y entenderla estamos de acuerdo en su contenido, lo asertivo y honesto seria reconocerlo. Consistiría en aceptar la crítica sin adoptar actitudes defensivas, sin justificarnos, sin enfadarnos, y, por supuesto, sin hundirnos o sentirnos excesivamente culpables. Sencillamente, sería reconocer que hemos cometido un error y somos responsables de ello. En estas circunstancias, resulta imperativo recordar que tenemos derecho a cometer errores, que parte de nuestra actuación diaria incluye la posibilidad de errar y que el fallo y las emociones de frustración y responsabilidad que produce crean la oportunidad de mejora. Así pues, si alguien nos muestra nuestro error, aceptarlo es de sabios. Por ejemplo, ante la crítica «Has estado demasiado duro con tu hijo», una aserción negativa podría ser «sí, tienes razón, ahora lo veo, me he excedido y procuraré que no suceda más».

¿Y si no estamos de acuerdo con la crítica? Pues la negamos. Negar una crítica significa no aceptarla de una manera calmada, pero firme, y dando la explicación que consideremos adecuada. Por ejemplo, ante la crítica «creo que la conclusión a la que llegas en tu informe es errónea», una forma de no aceptarla podría ser «bueno, como siempre, respeto tu opinión, pero no estoy de acuerdo. Si somos rigurosos con los datos disponibles, en mi opinión no es posible llegar a otra conclusión». En este ejemplo, la negación es cortés, pero también clara y directa; asertiva. Se emplea el recurso de comenzar la negativa expresando un comentario positivo hacia el interlocutor, lo que funciona como una declaración de principios en la que se aclara el objetivo: manifestar el desacuerdo ante la crítica sin ningún tipo de antagonismo.

Veamos otro ejemplo en una relación de mayor intimidad. Ante «esa camiseta que llevas es muy fea y te sienta muy mal» se podría negar directa y brevemente de la siguiente forma: «no estoy de acuerdo. A mí me parece bonita y creo que me sienta muy bien».

Un tipo de situación que requiere especial atención es cuando nuestro interlocutor está siendo agresivo con nosotros. En este

contexto, definiríamos agresividad como gritos, insultos o uso de expresiones descalificativas. Estas son situaciones muy difíciles. Nuestro objetivo fundamental será cortar la situación tan pronto como sea posible. La agresividad parece que se contagie, es prácticamente imposible mantener el control si esta situación se prolonga. La mejor opción es utilizar una estrategia denominada enfado que desarma y consiste en bloquear el discurso de la otra persona con expresiones como «estamos muy nerviosos, vamos a dejarlo y ya continuaremos en otro momento» o «no voy a seguir hablando contigo si no te calmas», y, a continuación, cumplir lo dicho. Sin embargo, es probable que en ocasiones el primer efecto de esta técnica sea que la otra persona se enfade más y use nuestra negativa de continuar hablando en esas condiciones como parte de sus argumentos descalificadores «¡Las cosas se hablan en caliente, no huyas!». Llegados a este punto no hay elección, solo nos queda irnos. En un apartado posterior desarrollaremos más el arte de manejar estas situaciones especialmente difíciles.

Para tener en mente:

Romper los automatismos de contraatacar, negar o aceptar la crítica.

Ejercer control sobre los pensamientos que activan el enfado o la culpa.

Cómo recibir una crítica:

No coger velocidad.

Interrogación negativa: «¿A qué te refieres con…?».

Banco de niebla: «Sí, entiendo que pienses eso…».

Aserción negativa: «Sí, tienes razón, me he excedido…».

Negar la crítica: «No, no estoy de acuerdo».

Enfado que desarma: «Si no te calmas, no voy a hablar contigo».

EJEMPLO 1 DE RECIBIR CRÍTICAS

Fernando y Cristina comparten despacho en una oficina de seguros. Veamos cómo recibe Fernando la crítica de Cristina.

Cristina: ¡Fernando! ¡Ya estamos otra vez igual!

Fernando: ¿A qué te refieres?

Cristina: A que eres un desastre.

Fernando: ¿Un desastre, en qué sentido?

Cristina: A que nunca guardas nada.

Fernando: Ah, ¿te refieres a que no he guardado los expedientes que hemos usado esta mañana?

Cristina: Claro.

Fernando: Sí, tienes razón. Habría sido mejor que los hubiera guardado, pero hay una razón por la que todavía no lo he hecho. Hay unos datos que tengo que revisar otra vez.

En este caso, Fernando usa dos veces la interrogación negativa para conseguir que Cristina concrete la crítica («¿Un desastre, en qué sentido?»), y una vez que la ha entendido, aunque la acepta en parte, explica el porqué de su conducta.

EJEMPLO 2 DE RECIBIR CRÍTICAS

Nuria conduce y Salva va de copiloto. Este pone mala cara durante todo el trayecto y resopla continuamente.

Salva: Jo, Nuria, es que conduces fatal.

Nuria: ¿Fatal? ¿Qué crees que he hecho mal?

Salva: Vas muy lento.

Nuria: Salva, entiendo que tú creas que ir a ciento veinte por autovía es ir lento, pero para mí es cumplir con el código de la circulación y me parece una velocidad adecuada.

Salva: Nos llevará mucho tiempo llegar.

Nuria: Es posible, tardaremos un poquito más, pero iremos más seguros y no nos pondrán ninguna multa.

En este ejemplo, Nuria utiliza, en primer lugar, interrogación negativa al pedirle a su marido que detalle qué no le gusta de su forma de conducir, y cuando entiende a qué se refiere, la velocidad, no acepta la crítica y explica su posición defendiendo su elección de no rebasar los límites de velocidad. De relevancia especial es cómo inicia la negación de la crítica. Utiliza un banco de niebla («entiendo que tú creas que ir a 120 por autovía es ir lento»), recurso que, si se utiliza como primer paso para la negación de una crítica, cambia su funcionalidad original (ni si, ni no) por un elemento que suaviza la negación rotunda de la crítica. Es una estrategia muy económica y fácil de usar que reduce las posibilidades de contraataque. Muy recomendable.

EJEMPLO 3 DE RECIBIR CRÍTICAS

César y Lupe estudian tercero de Medicina. César le dejó unos apuntes a Lupe hace dos semanas. En dos ocasiones, ella se comprometió a devolvérselos, pero no lo hizo. Hoy era el tercer compromiso.

César: Lupe, ¿me das los apuntes?

Lupe: ¡Ostras! Se me han olvidado otra vez…

César (tras unos segundos de silencio y con expresión seria): Lupe, no

quiero enfadarme contigo, pero esta es la tercera vez que te has comprometido a devolverme mis apuntes y no los has traído.

Lupe: Es que…

César: Por favor, déjame continuar. Me fastidia porque tenemos el examen ya, y más porque cuando haces eso me da la sensación de que te ríes de mí.

Lupe: Es verdad que no tengo excusa. En el tema memoria, soy un desastre. Y entiendo que es una putada no habértelos traído hoy a dos semanas del examen. Tienes todo el derecho del mundo a enfadarte, pero lo voy a solucionar ahora mismo. Me salto esta clase, vuelvo a casa y para antes de la siguiente clase estoy aquí con tus apuntes.

César: No, no hace falta.

Lupe: Sí, insisto. Me voy a casa y te los traigo. ¡Y luego me pasas los apuntes de esta clase! (riendo).

Lupe recibe la crítica admitiéndola completamente. Asume su responsabilidad y además busca una solución instantánea para reparar el error. Lo que podría haber sido una situación tensa en caso de intentar justificar o negar de alguna forma su comportamiento se convierte en una situación fácil de superar.

6.6 Esto sí me gusta

La expresión de sentimientos positivos es la asignatura pendiente de la asertividad. En muchos libros sobre el tema, esta parte fundamental de las relaciones humanas se ha olvidado. Parece como que la asertividad se refiera solo a situaciones de antagonismo o conflicto. Sin duda alguna, esto es falso. La asertividad incluye también saber expresar y recibir sentimientos positivos.

Expresar sentimientos positivos significa manifestar hacia otras personas agrado, afecto, admiración, agradecimiento, respeto o cualquier otro estado emocional positivo, incluyendo el amor.

Educacionalmente, suele ser más difícil para los hombres, quizá

porque dentro de la óptica tradicional expresar estas emociones tendía a conceptualizarse como algo poco viril. Sin embargo, la masculinidad y la habilidad para expresar estos sentimientos son, sin duda alguna, totalmente compatibles.

Hay muy buenas razones para expresar sentimientos positivos hacia los demás. En primer lugar, las personas que los reciben van a sentirse bien. Siempre resulta agradable ser el receptor de esta clase de sentimientos. Además, como resultado del intercambio recíproco de sentimientos positivos, las relaciones se benefician enormemente. El grado de bienestar, de confianza y armonía entre amigos, familiares, pareja o compañeros de trabajo aumenta si aumenta la verbalización de sentimientos positivos. Finalmente, si en una determinada relación se expresan estos sentimientos, esto actúa como un colchón amortiguador para cuando haya que expresar sentimientos negativos. Va a ser poco probable que el interlocutor se sienta atacado ante una crítica si habitualmente recibe de la misma persona halagos o cualquier otro tipo de expresiones afectivas.

Una persona asertiva, verdaderamente asertiva, no es ese tipo de persona que se maneja con soltura solo en situaciones donde predominan los sentimientos negativos, sino aquella que es capaz de manejar cualquier tipo de situación interpersonal, incluidas aquellas en las que predominan los sentimientos positivos. Las personas que consiguen ser habilidosas en ambas esferas tienden a ser conceptualizadas por los demás como personas no solo hábiles, sino completas, íntegras y auténticas.

¿Cómo expresar los sentimientos positivos?

De manera directa, lo más sencillamente posible. Aquí no hay fórmulas ni modelos. Quizá sea el aspecto de las relaciones interpersonales donde menos haya que pensar y más haya que dejarse llevar por la espontaneidad.

Un ingrediente imprescindible para comunicar emociones bonitas es la comunicación corporal. La expresión facial debería estar presidida por la sonrisa y el contacto ocular aumentará con el grado

de intimidad del sentimiento expresado. A menudo, ayuda que la distancia personal sea más corta e incluso que haya algún tipo de contacto físico. Las variables paralingüísticas también cambian para la ocasión: en niveles íntimos, el volumen es más bajo, y el ritmo, algo más lento.

Se pueden diferenciar varios niveles en cuanto a la profundidad del sentimiento expresado. Muchas veces, suele resultarnos más difícil a medida que el sentimiento expresado se torna más íntimo y personal.

Un primer nivel de poco riesgo es expresar agrado o halagos ante cuestiones materiales y pertenencias personales. Por ejemplo: «llevas un suéter muy bonito», «me gusta muchísimo tu coche nuevo» o «siempre he deseado tener un reloj como ese».

Un segundo nivel, podría referirse a cuestiones de trabajo, desempeño o ejecución. Y puede resultar algo más complejo: «has hecho un trabajo magnífico», «conduces muy bien», «me encantó la pregunta que le hiciste al profesor».

Finalmente, habría un tercer nivel referido a aspectos íntimos o personales, a relaciones afectivas, que incluiría amigos, familiares y pareja. «Siempre que estoy contigo me lo paso fenomenal», «te quiero», «te echo de menos», «me da mucha confianza saber que estás ahí», «te agradezco mucho lo que has hecho por mí, nunca lo olvidaré».

Para tener en mente:

Ser asertivo es expresar sentimientos positivos.

Los hombres también pueden.

Mejora las relaciones.

Cómo expresar sentimientos positivos:

Atención a la comunicación gestual: sonrisa, mirada, acercamiento, contacto.

Directo, espontáneo y sencillo.

Ajustarse al nivel de intimidad.

EJEMPLO 1 DE EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS POSITIVOS

Ricardo ha asistido a un curso intensivo de fin de semana. Ya conocía al ponente a través de sus publicaciones, pero escucharlo en persona ha superado sus expectativas. Le ha parecido un hombre docto, un experto en la materia y un magnífico comunicador. Al finalizar el curso, Ricardo se acerca al profesor:

Ricardo: Dr. García-Hernández, ¿tiene un momento para mí?

Profesor: Sí, joven, ¿cómo no?

Ricardo: Quería decirle que me ha gustado mucho su curso.

Profesor: Vaya, pues me alegro mucho. Gracias.

Ricardo: No solo el propio curso, el contenido, que me ha parecido extraordinario…

Profesor: No siga usted, que me voy a sonrojar…

Ricardo: … sino también la forma de impartirlo. Creo que usted es un excelente orador y maestro.

Profesor: Se lo agradezco mucho, y conocer a gente como usted es lo que más me gusta de enseñar.

Ricardo es directo en el lenguaje. No escatima el uso de las palabras adecuadas, admirativas, para expresar lo que siente. No le da miedo resultar demasiado efusivo o claro en su mensaje. Esto es importante porque es un error muy habitual en la expresión de

sentimientos positivos. Hay gente que considera que «quedará raro» ser muy explícito al expresar afecto, admiración, respeto o agradecimiento o cualquier otro sentimiento positivo. Raro en el sentido de falso, forzado, hipócrita, pelota, ñoño, o en el caso de los hombres, poco adecuado por razones de género. Por supuesto, esta es una creencia falsa, como tantas otras ya mencionadas a lo largo de este trabajo que boicotean la senda de la asertividad.

Queremos destacar el sobreuso de la palabra bastante. Si el objetivo de Ricardo es expresar su alto nivel de agrado ante el curso, en nuestra opinión, sería un error utilizar la palabra bastante: «quería decirle que me ha gustado bastante su curso». Bastante significa «suficiente» o «un poco más que suficiente». En una escala numérica de cero a diez, bastante correspondería a 5 o 6. En realidad, algo aceptable, pero mediocre. Cuando la gente utiliza bastante queriendo decir mucho, está cometiendo, por lo tanto, un grave error. Y la razón suele ser alguna de las creencias comentadas en el párrafo anterior.

EJEMPLO 2 DE EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS POSITIVOS

Alberto está orgulloso de su hija Berta. Hoy le han citado en el colegio para informarle de un incidente en que su hija se ha visto involucrada. Varios compañeros de clase estaban hostigando, haciéndole bullying, a un chaval de un curso inferior, Berta ha salido en su defensa y se ha producido un altercado verbal de cierta intensidad.

Alberto: Cariño, vengo del cole, de hablar con tu tutor, el jefe de estudios y el director.

Berta: Papá, verás, déjame que te explique…

Alberto: Berta, ya me lo han contado ellos.

Berta: Es que yo…

Alberto: Tranquila. Sé todo lo que ha pasado y lo que tú has hecho. Y

estoy muy orgulloso de ti. Has actuado de la mejor manera.

Berta: ¿No me he pasado?

Alberto: No, en absoluto. Has estado perfecta. Eres una heroína. Y te quiero mucho. Mucho, mucho (abrazándola).

En esta transcripción, Alberto expresa sus sentimientos sin reservas hacia su hija. Una vez más, tenemos que insistir en que esa es la mejor forma de hacerlo. Desafortunadamente, muchos padres tienden a ser demasiado cautos al halagar a sus hijos o a quitar mérito a sus éxitos o logros, quizá por miedo a insuflarles un aire narcisista o porque creen que la obligación de sus hijos es hacerlo todo bien, y que, por lo tanto, cuando efectivamente actúan bien, no merecen ningún halago especial.

6.7 A nadie le amarga un dulce

Aceptar la expresión de un sentimiento positivo de otra persona hacia nosotros de manera asertiva significa hacerlo sin negarlo, justificarlo o rebajarlo.

Recibir los sentimientos positivos de esta forma no implica ser fanfarrón o engreído, sino ser capaz de reconocer un comportamiento, habilidad o aptitud que poseemos o que hemos ejecutado de forma adecuada.

Es cierto que esta manera de aceptar va en contra de lo que habitualmente hemos aprendido. Nos han enseñado a ser exageradamente modestos y a negar, o a minimizar, al menos, nuestros aciertos. La creencia contraproducente que provoca esa actitud es «si acepto ese sentimiento directamente, sin excusas, pensarán que soy orgulloso, narcisista o que me creo superior». Nada más lejos de la verdad. Aceptar los sentimientos positivos hace que nos respetemos más a nosotros mismos, aumenta nuestra autoestima y también provoca que los demás nos aprecien. Una persona que reconoce y acepta sus errores, pero que también

reconoce sus aciertos sin avergonzarse por ello, tiende a ser considerada como segura de sí misma, honesta y fiable.

Por supuesto, para que podamos aceptar un sentimiento positivo, primero debemos estar de acuerdo con él. Si cuando recibimos un halago no es que nos dé apuro aceptarlo, sino que realmente creemos que nos lo merecemos, entonces quizá no estamos hablando de un déficit de asertividad, sino con toda probabilidad de una merma de autoestima y baja autoconfianza.

Hay una gran diferencia entre recibir asertivamente un halago y recibirlo de manera histriónica o petulante. Recibir asertivamente ese halago significa aceptarlo serenamente, sin inflarlo o vanagloriarnos de ello, pero tampoco negándolo o despreciándolo.

¿Cómo recibir algo positivo? La mejor forma de verbalizar la aceptación de sentimientos positivos es de manera sencilla y directa. La fórmula más simple sería decir «Gracias», pero quizá sea demasiado sencilla. Estaría bien para empezar, aunque sería interesante ir ampliando y desarrollando diferentes maneras cada vez más evolucionadas y asertivas, dejándonos llevar por el efecto emocional que nos produce el halago y expresándolo en voz alta. He aquí algunos ejemplos:

¡Qué chula la gorra que llevas!

¡Gracias!

Me gustan mucho tus zapatillas.

Gracias, a mí también. Creo que tienen un diseño muy bonito.

Has estado genial en la reunión de hoy.

Muchas gracias, me costó mucho, pero al final dije lo que pensaba.

El trabajo que leíste en clase fue fantástico.

¿Te gustó? ¡Qué bien! Yo también estoy contenta con los resultados. La verdad es que le he dedicado un montón de horas.

Esos dos kilos que te has quitado te sientan muy bien.

Me alegra que me lo digas, porque hacer dieta es muy duro, pero estoy encantada.

Mención especial merece la expresión de sentimientos positivos con un alto contenido afectivo: admiración, amistad, amor o afecto. En estos casos, la aceptación asertiva no sería reconocer el contenido de la expresión afectiva («me merezco tu amor») sino, cuando proceda, ser recíproco intercambiando el mensaje sentimental. Otra posibilidad es verbalizar o describir el efecto emocional que nos provoca el halago.

Profesor, ¡cuánto me ha gustado su clase!

Muchas gracias, enseñar vale la pena solo por oír estos comentarios.

Chaval, ¡qué haría yo sin estos ratos?

Sí, yo podría decir lo mismo.

Te quiero mucho.

Yo a ti más.

Para tener en mente:

Aceptar sentimientos positivos no es ser fanfarrón o engreído.

Aumenta nuestra autoestima.

Mejora nuestra imagen ante los demás.

Cómo recibir un sentimiento positivo:

No negar, justificar o rebajar la expresión del sentimiento.

Nivel básico: «gracias».

De forma directa y clara, siendo honestos con lo que sentimos.

Nivel de mayor intimidad: reciprocidad o describir el efecto emocional.

EJEMPLO DE RECEPCIÓN DE SENTIMIENTO POSITIVO

La profesora Santamaría ha corregido los trabajos de sus alumnos. Hay uno, el de Vicente Iglesias, que le ha sorprendido gratamente. Es, quizá, el mejor trabajo de este año y felicita a su autor.

Profesora: Vicente, has hecho un gran trabajo.

Vicente: ¿De verdad que le ha gustado?

Profesora: Sí, mucho. Está muy bien redactado, se nota que has profundizado mucho en el tema y estoy segura de que te has esforzado al máximo. Es el mejor trabajo del curso.

Vicente (con la cara iluminada y una gran sonrisa): ¡Pues qué pasada! La verdad es que me lo he currado mucho, pero también lo he disfrutado. Al principio me parecía un pelín aburrido, pero me he ido metiendo cada vez más y ha resultado muy interesante y hasta divertido.

Profesora: ¡Pues qué bien, sigue así!

Vicente: Gracias, al final eso que usted dice de que estudiar es divertido va a ser cierto (risas).

Hay que destacar que, tratándose de un chaval de 16 años que habla con una de sus profesoras, el grado de expresión de positivo de Vicente es muy elevado.

6.8 Derechos de consumidor

Cuando pagamos por un servicio, no importa si es un restaurante o la consulta de un médico, tenemos derecho a un servicio eficaz, rápido y cortés. Es decir, profesional. A menudo, renunciamos a

alguno de esos derechos. Es más, parece haberse institucionalizado toda una serie de comportamientos poco profesionales que tendemos a admitir como normales. Por ejemplo, es habitual tener que esperar horas para que nos reciba el cardiólogo, tener que contentarnos con un café solo cuando hemos pedido un cortado o soportar la cara de pocos amigos de un funcionario del Ayuntamiento o de un policía. Cuando pagamos unos honorarios, ya sea directamente o a través de nuestros impuestos, y, por supuesto, siempre que nuestro comportamiento sea apropiado, asertivo, debemos esperar que el servicio que recibimos a cambio sea:

Eficaz. Así de simple, recibir lo que estamos pagando. No importa si es un solomillo poco hecho, un asesoramiento jurídico o una explicación de porqué nos duele el hombro. Y, además, recibir lo que estamos pagando completamente, en un 100 %. Por ejemplo, si compramos una nevera para nuestra cocina, dado que pagamos la totalidad de su precio, este electrodoméstico tiene que llegar en perfectas condiciones, sin defectos ni arañazos o cualquier otro tipo de pequeño problema.

Rápido. Cada servicio tiene su tiempo de ejecución razonable, que debemos respetar. No a todos los servicios se les puede exigir la misma rapidez, pero no debemos olvidar que, como consumidores, pagamos no solo por el servicio, sino porque ese tiempo razonable se respete. Es poco profesional por parte de un restaurante, aunque sus platos sean deliciosos, hacer esperar a sus clientes media hora entre plato y plato. Es poco profesional que, aunque sea el mejor de los médicos, haga esperar a sus pacientes dos horas en la sala de espera. Es poco profesional hacer una gestión en el Ayuntamiento y estar en cola una hora. No caer en el error de justificar esta falta de eficiencia pensando que esa noche hay mucha gente para cenar, que el médico está sobresaturado o que no hay bastantes funcionarios en el Ayuntamiento. Nuestro tiempo es, como mínimo, igual de importante que el de ellos. Probablemente, esperamos en el restaurante porque aceptaron demasiados clientes. Tenemos que esperar en la consulta del médico porque citaron a demasiados pacientes simultáneamente. Y si hay colas en el Ayuntamiento es porque faltan funcionarios o casualmente llegamos «a la hora del

almuerzo». Están fallando. No están ofreciendo un servicio profesional. Busquen una solución. Es su responsabilidad.

Cortés. Nuestro dinero y nuestro trato asertivo exige también un trato humano, como mínimo, amable. Quizá no debamos esperar que nuestro interlocutor desborde simpatía, pero sí, al menos, cortesía profesional. Muchas veces recibimos un trato, si no grosero o mal educado, al menos sí seco, cortante o frío. Y tendemos a pensar que cada persona tiene su propio carácter o que tendrá un mal día. Pero lo cierto es que, en aquellos oficios en que se trabaja de cara al público, la forma de relacionarse con la gente también forma parte del desempeño habitual. No importa qué carácter tenga un empleado de una fábrica de montaje o qué expresa su cara cuando encaja una pieza en otra, pero cuando un camarero, un médico o un funcionario nos atiende, lo que dice y cómo lo dice sí es importante, y de hecho es una parte crucial de su desempeño como profesional. Las dos reacciones más frecuentes ante un trato descortés recibido por los consumidores son o bien enfadarse y tener un intercambio agresivo, o callar y no volver a utilizar más ese servicio. Las ideas que subyacen a estos dos tipos de comportamiento incluyen la descalificación moral del interlocutor («este tío es un vago, con la cantidad de buenos camareros en paro que hay», «todos los médicos son igual de chulos, se dan importancia haciéndonos esperar» o «aprueban la oposición y ¡hala, a vivir del cuento!») o quitarle importancia hasta el punto de normalizarlo («va, da igual, no es para tanto, no tiene importancia»). Hay una opción mucho más eficaz en términos prácticos y con mucho menor costo emocional: ser asertivo.

Cuando se trata de defender nuestros derechos de consumidor hay dos cuestiones fundamentales. Primera, bajo ningún concepto ser agresivos. Si lo somos, es altamente probable que suscitemos una reacción defensiva en nuestro interlocutor que, en la mayoría de las ocasiones, provocará un enfrentamiento sin ningún beneficio. Segunda, ser persistentes. Cuando reclamamos sobre derechos de consumidor, es imprescindible ser paciente e insistir una y otra vez hasta conseguir el objetivo que nos hemos marcado.

¿Cómo defender los derechos de consumidor?

La estrategia más frecuentemente recomendada en los manuales de asertividad para lidiar con situaciones de derechos de consumidor se denomina disco rayado. El disco rayado consiste en repetir nuestra petición o reclamación con insistencia, de una manera relajada, pero firme, idealmente hasta que nuestro interlocutor acceda a satisfacernos.

Veamos un ejemplo. Nacho ha comprado un caro cuchillo japonés de cocina teóricamente inoxidable y, sin embargo, al lavarlo por primera vez han aparecido manchas de óxido. En este fragmento se reproduce el diálogo sostenido con el vendedor usando el disco rayado.

Nacho: Hola. Compré este cuchillo la semana pasada, de hecho, me atendiste tú, y resulta que al lavarlo ha empezado a oxidarse. Me gustaría que me devolvieras el dinero.

Vendedor: ¿Oxidarse ese cuchillo japonés? Imposible.

Nacho: Sí, eso mismo pensé yo, pero como puedes ver está oxidándose. Quisiera que me devolvieras mi dinero.

Vendedor: ¿Cómo lo has lavado?

Nacho: Como tú me dijiste. Con agua y jabón y luego lo he secado con un paño limpio. Por favor, ¿podrías devolverme mi dinero?

Vendedor: Eso no puede ser. Lo habrás lavado en el lavaplatos.

Nacho: No. Lo he lavado tal y como te he explicado. Quiero que me devuelvas mi dinero.

Vendedor: Tendré que consultarlo con el jefe.

Nacho: Claro, consúltalo. Te espero y me devolvéis el dinero.

Hay que resaltar algunos detalles de esta transcripción de defensa de derechos de consumidor. Es muy importante, como en el resto de las áreas de asertividad, que en la de derechos de consumidor seamos honestos. Si Nacho no hubiera seguido las instrucciones de cómo tratar el cuchillo y eso hubiera provocado que se oxidara, no tendría derecho a reclamar. En esa línea no es asertivo/honesto comprar un vestido, usarlo y devolverlo; rayar el coche para que nos lo pinte el seguro o, si se estropea la nevera y los alimentos se echan a perder, asegurar que había marisco para que el seguro nos pague más.

En segundo lugar, resulta crucial decidir previamente los objetivos prácticos que se quiere conseguir en términos de consumidor. No es lo mismo que Nacho deseara que le devolvieran el dinero a que le cambiaran el cuchillo. Muchas veces la reclamación no acaba siendo eficaz porque no se ha tomado esa decisión previamente y se acaba improvisando sobre la marcha lo que se quiere conseguir, lo que produce «objetivos cambiantes» que debilitan la interacción.

Otra cuestión es que, usando el disco rayado, mantenemos el foco de la interacción repitiendo nuestro objetivo, sin entrar a debatir los argumentos que en este caso usa el vendedor. Ante estos argumentos podríamos usar una versión suave del banco de niebla: «entiendo que…; comprendo tu punto de vista, pero…; probablemente en tu lugar yo también lo vería así, pero…».

Finalmente, aunque el uso estricto del disco rayado consiste en repetir exactamente nuestra petición, nosotros aconsejamos que se cambie ligeramente el formato en cada repetición para que no resulte tan irritante. Nuestro objetivo es ser firmes y perseverantes, pero no enfadar a la otra persona.

Para tener en mente:

Tenemos derecho a un servicio eficaz, rápido y cortés.

No debemos ser agresivos al defender derechos.

Hay que ser persistente.

Cómo defender los derechos del consumidor:

Disco rayado: repetir la petición.

Ser honesto.

Decidir los objetivos previamente.

No debatir los argumentos que da la otra persona.

EJEMPLO DE DEFENSA DE DERECHOS

Isabel conducía por la ciudad y un policía municipal le pide que pare. Escuchemos la interacción que se establece:

Policía: ¿Usted sabe lo que acaba de hacer?

Isabel: Buenas tardes. No, eso mismo me preguntaba. ¿Qué habré hecho para que me pare?

Policía (con cara de pocos amigos y casi gritando): Enséñeme el carnet de conducir.

Isabel: Se lo enseño ahora mismo, pero ¿le importaría decirme qué infracción he cometido?

Policía: ¡No me diga que no lo sabe! Se ha saltado un semáforo en rojo.

Isabel (intentando ignorar el primer comentario): Yo creo que se equivoca. Efectivamente, he cruzado ese semáforo, pero estaba todavía en ámbar.

Policía: ¡De eso nada! Tendría prisa, ¿iba a la peluquería?

Isabel: Mire, agente, una cosa es que me haya pasado el semáforo en rojo, que estoy segura de que no ha sido así, y otra muy diferente es su actitud.

Policía: Mi actitud es correcta. Es usted la que ha cometido una

infracción.

Isabel: A mí me parece que no, pero eso ya se verá. Ahora lo que más me molesta es su forma de tratarme. Desde el primer momento ha sido hostil y desagradable, y lo peor ha sido ese último comentario machista.

Policía: ¡Para nada ha sido machista! Era un broma.

Isabel: Estoy segura. Y ya haré lo que considere oportuno al respecto. Si me tiene que poner una multa, hágalo, y le pediría por favor que se abstuviera de hacer comentarios que no vienen al caso.

Policía: Bueno, bueno, perdone; no era mi intención y no creo que sea para tanto.

Si en general nos cuesta defender nuestros derechos de consumidor, aún nos cuesta más cuando lo que no nos gusta es la parte del trato humano, y más todavía si es una figura de autoridad. Isabel, en esta interacción, demuestra no solo asertividad, sino templanza y valor.

6.9. Di lo que piensas

Mantener la opinión significa tener la habilidad de expresar y defender el punto de vista personal sobre cualquier tema, tanto en una interacción de tú a tú como en un contexto social más amplio, de grupo. Por supuesto, también se incluirían situaciones formales con público como debates, simposios, conferencias o cursos.

Como en muchas situaciones sociales que pueden conllevar un cierto grado de antagonismo entre los interlocutores, a la hora de mantener la opinión aparecen dos grandes tipos de creencias que boicotean el manejo asertivo de estas situaciones. La primera, que activaría los miedos sociales y el temor a hacer el ridículo, incluiría pensamientos sobre que lo que uno sostiene, lo que piensa sobre el tema debatido, no está a la altura de las circunstancias, no es lo suficientemente inteligente, brillante, profundo o fundamentado y que los demás reaccionarán descalificándonos de una manera u otra. La segunda creencia, por otra parte, nos pondría en modo enfado y conllevaría pensar que los demás son estúpidos por

llevarnos la contraria y que en su oposición hay intención de molestarnos.

Obviamente, ambas ideas son falsas. No hay ninguna razón para pensar que nuestra opinión es menos válida que la de cualquiera de nuestros interlocutores, ni tampoco para creer que opinar diferente a nosotros los haga estúpidos o malintencionados. Es mucho más sencillo que todo eso. Ante un mismo tema hay diferentes opiniones, puntos de vista o perspectivas. Nosotros contamos con la nuestra, y está bien que la expresemos y la defendamos, pero los demás también tienen la suya y tienen exactamente los mismos derechos de expresarla y defenderla. Visto así, estaríamos hablando de una interacción social que podría ser dinámica, creativa, enriquecedora y hasta divertida. Una oportunidad de aprendizaje e intercambio.

¿Cómo debemos mantener nuestra opinión?

Respetando. En principio, cualquier opinión es respetable, incluso en aquellos casos en que pudiera ser demostrable que el contenido de esa opinión sea falso. Al fin y al cabo, es lo que cree la persona que la expresa, y todo el mundo merece ese respeto. Ahora bien, el que emite su opinión también sería bueno que fuera consciente de si esta está fundamentada y en qué foro es razonable que la emita o no. Por ejemplo, todo el mundo estaría de acuerdo en que una persona lega en la materia quizá no debería contradecir la opinión de un experto en física cuántica en un simposio sobre la teoría de cuerdas.

Escuchando. Partiendo del respeto, que nos sirve para no descalificar ninguna opinión a priori, lo siguiente sería escuchar activamente los argumentos que esgrimen las otras personas. Es fundamental cumplir con nuestro rol de receptor y procesar y entender lo que los demás dicen. Muchas veces, rechazamos otros puntos de vista sin ni siquiera haberlos oído.

Serenamente. Expresar nuestra opinión firme, pero amablemente. Sin descalificar, menospreciar, ridiculizar o atacar a nuestros antagonistas. Focalizar en explicar por qué creemos que nuestra

opinión es la acertada, más que en criticar las de los otros. Quedan excluidos, por tanto, los gritos, gestos bruscos, miradas fulminantes, burlas o cualquier otro comportamiento mínimamente agresivo.

Proponiendo, no convenciendo. Un error muy frecuente, que además suele ser el inicio de disputas encendidas, es que los interlocutores intenten convencerse unos a otros de sus propuestas. Nuestro objetivo será, simplemente, presentar nuestra opinión y los argumentos que la avalan, pero no convencer a toda costa a los interlocutores. En el caso de que, efectivamente, acaben adoptando nuestra propuesta, será porque al escucharla y entenderla habrán llegado a la conclusión de que es la más adecuada. No porque directamente los hayamos convencido. La idea no sería «ganar», salirnos con la nuestra, demostrar que teníamos razón y que somos los mejores. En caso de ganar, ganaría la mejor idea, pero no la persona que la sostiene.

Opinando. Recomendamos empezar cualquier intervención con la fórmula «Yo creo». Presentar los argumentos no como verdades absolutas y dogmáticas, sino como opiniones personales que obviamente estarán fundamentadas, pero que no dejan de ser lo que uno piensa. «Yo pienso…», «en mi opinión…», «tal y como yo lo veo…», «a mí me parece que…», «en mi experiencia…». Estas fórmulas funcionan como una auténtica declaración de principios en las que el mensaje transmitido es que, si bien tenemos una opinión clara y sólida respecto al tema debatido, también somos flexibles y estamos allí para escuchar, compartir y aprender, y que no es un choque de dogmas.

Ser empático. Una buena manera de empezar a rebatir un argumento es utilizar fórmulas de empatía como «entiendo que…», «veo tu punto de vista…», «sí, suena razonable…», «es interesante…». Este estilo ratifica que estamos escuchando lo que la otra persona dice y, por lo tanto, no descalificándolo antes de oírlo. Tiene el efecto de crear calma en el interlocutor y aclara una vez más nuestro objetivo principal: expresar y defender nuestra opinión sin descalificar a los demás.

Para tener en mente:

Nuestra opinión es tan válida como la de los demás.

Opinar diferente de los otros no nos hace estúpidos ni malintencionados.

Cómo mantener la opinión:

Respetando.

Escuchando.

Con serenidad.

Proponiendo, no convenciendo.

Opinando.

Siendo empático.

EJEMPLO 1 DE MANTENER LA OPINIÓN

Vicenta es profesora de Primaria. En el claustro, el tema de hoy es el festival de Navidad.

Carles (director del cole: No deberíamos complicarnos tanto la vida. El último día, cada uno en su clase, hace lo que considere más oportuno. Y cuando toque el timbre, cada uno a su casa y hasta después de Reyes.

Vicenta: Eso es lo más cómodo y creo que está bien para los mayores. Pero me parece que en Primaria los niños están deseando que sus padres los vean actuar en un festival, y los padres también quieren ver a sus hijos…

Luisa: Ya, pero siempre hay problemas. Hay que tener la verja de la puerta abierta, alguien cuidando… No compensa.

Vicenta: Yo creo que sí. Sé que es un esfuerzo y un lío para todos, pero se trata de hacer lo mejor para los niños. Y ellos lo disfrutan. Vale la pena ese esfuerzo.

Carles: ¿Tú te encargarías de organizarlo todo?

Vicenta: Claro, de organizarlo, sí. Pero, obviamente, lo tenemos que hacer entre todos.

Carles: Sí, claro. Lo sometemos, pues, a votación.

En este ejemplo, Vicenta hace algo muy difícil: mantener su opinión ante un grupo que opina justo lo contrario y que defienden, además, la opción que implica no hacer ninguna clase de esfuerzo. El formato de grupo es complejo por la presión que ejerce el propio escenario, una persona habla y todos los demás la miran y escuchan. En este tipo de situaciones es muy fácil dejarse llevar y ceder. Puede haber constantes interrupciones y la opinión compartida da sensación de poder, de credibilidad. Pero en realidad la mecánica asertiva de mantener la opinión es exactamente la misma, tanto cuando se está ante un solo interlocutor como ante un grupo cohesionado. Es muy importante no sentirse blanco de un complot o personalizar la situación.

EJEMPLO 2 DE MANTENER LA OPINIÓN

Menchu y Mariví son amigas y están tomando un café.

Mariví: ¿Sabes que Rosana no me contestó al whatsapp que le envié? ¿De qué va? Hay que ser muy estúpida.

Menchu: Bueno, alguna explicación habrá.

Mariví: Sí, que es una maleducada.

Menchu: A ver, que tú contestes enseguida a los whatsapps, no quiere decir que todo el mundo lo haga.

Mariví: Tú sí que contestas enseguida.

Menchu: A mí sí me gusta contestar enseguida, pero eso no quiere decir que Rosana piense lo mismo que tú y yo.

Mariví: Pero es una falta de educación.

Menchu: No necesariamente. Hay mucha gente que usa el whatsapp como el correo electrónico, cuando les viene bien o cuando les apetece. No de forma inmediata. Mis hijos, por ejemplo, lo hacen así.

Mariví: Pues yo seré una anticuada, pero yo prefiero que me contesten.

Menchu: Y yo. Pero eso no quiere decir que ella sea una estúpida.

Mariví: Bueno, puede ser.

Menchu: Si quieres, la próxima vez se lo comentas.

Aquí Menchu da su opinión y la argumenta sin intentar convencer explícitamente a su amiga. Es muy importante no enzarzarse en una lucha sobre quién tiene la razón.

6.10. Di «lo siento»

Pedir perdón también es asertivo. Hay una creencia muy generalizada entre la población que afirma que reconocer un error y pedir perdón por ello nos hace débiles, imperfectos o falibles ante los demás. A veces, además, aparece el tema del orgullo, una idea de la que ya hemos hablado, la creencia de que para aceptarnos y querernos a nosotros mismos tenemos que demostrar ante los demás que somos superiores. Quien la cree se ve obligado a ganar. Algo así como que tenemos que demostrar nuestra superioridad ganando siempre, y, desde esta óptica, fallar y además aceptarlo y reconocerlo sería un claro ejemplo de perder.

¡Qué absurdo! ¿Acaso la falibilidad no es un atributo casi genuino de la naturaleza humana? ¿Qué es más humano que equivocarse? Como comentábamos en el capítulo 1, tenemos el derecho irrenunciable a cometer errores y a responsabilizarnos de ellos sin avergonzarnos ni hundirnos. Los errores y su consiguiente aceptación son un mecanismo importante de aprendizaje. Ni más, ni menos. Una persona actúa en una situación de una determinada

manera. Evalúa el efecto o resultado de ese comportamiento. Llega a la conclusión de que ha cometido un error. Su forma de actuar no la ha llevado a conseguir del todo su objetivo. Busca una alternativa de acción y vuelve intentarlo. Y así hasta conseguir su meta. Esta es la función de crecimiento personal que tiene cometer errores: hacernos más sabios, hábiles, adultos.

Cuando el comportamiento erróneo provoca algún tipo de molestia, incomodidad, daño o perjuicio en otras personas, es el momento exacto para pedir perdón.

Cuando lo hacemos, nuestra imagen gana en honestidad, cercanía y fortaleza. ¿Hay alguien más fuerte que aquel que es capaz de reconocer sus errores? Probablemente, no.

¿Cómo pedir perdón?

Como todos los comportamientos asertivos, pedir perdón debe ser honesto, genuino, auténtico. Pedir perdón no es un instrumento para quedar bien o para, en términos prácticos, salvar una situación en que se ha metido la pata (conservar el empleo, no romper con tus suegros o no perder a un amigo). Pedir perdón exige dos pasos previos: primero, reconocer que se ha actuado inadecuadamente, y segundo, tener la suficiente sensibilidad o empatía como para apreciar que nuestro comportamiento ha causado malestar en la otra persona. Es decir, pedir perdón no solo incluye el acto visible de pedirlo, la interacción social con la otra persona, sino previamente, un cambio interior de evaluación de la propia conducta y un cambio emocional en forma de asunción de responsabilidad.

Pedir perdón no significa humillarse. No se trata de denigrarnos explicando el error en términos de falta de valía personal, capacidad, y mucho menos maldad o falta de catadura moral («soy un imbécil, no tengo remedio, lo hago todo mal»). Ni tampoco de exagerar los efectos negativos del error, catastrofizando irracionalmente el fallo («esto es irreparable, qué haremos ahora, lo he estropeado todo»). Se trata de normalizar el error, aceptarlo y responsabilizarnos de él, de manera realista, proporcional y serena.

Pedir perdón debe incluir una posible reparación o una enmienda de cambio. Si el comportamiento que hemos evaluado como error ha provocado una serie de efectos prácticos negativos, si se puede, lo ideal sería ofrecernos a repararlos. Por ejemplo, pagar la tintorería si hemos manchado involuntariamente la ropa de otra persona, reemplazar un jarrón que acabamos de romper o hablar con el profesor para exculpar a tu compañero porque el trabajo en común no se entregó en plazo porque tú te retrasaste en tu parte.

Si el comportamiento identificado como error es un comportamiento habitual o puede volverse a repetir en el futuro, pedir perdón asertivamente incluiría también comprometerse al cambio. Modificar ese comportamiento para dejar de molestar u ofender al otro. «Intentaré no gritar», «haré todo lo posible para avisarte con tiempo», «no volveré a tomar decisiones sin consultarte».

Aunque no hay recetas, hay multitud de fórmulas eficaces para pedir perdón. He aquí algunos ejemplos:

Lo siento mucho.

Tienes toda la razón.

Me he equivocado.

Perdóname.

He metido la pata.

La he fastidiado.

He cometido un error.

No está bien lo que he hecho.

Siento haberte molestado.

Siento mucho el disgusto que te he dado.

Para tener en mente:

Pedir perdón es asertivo.

No nos hace débiles.

Cuidado con querer ganar a toda costa.

Los errores son mecanismos de aprendizaje.

Cómo pedir perdón:

De forma auténtica.

Sin humillarnos.

Posible reparación o enmienda de cambio.

Simple y directo.

EJEMPLO 1 DE PEDIR PERDÓN

El profesor de química tiene fama de ser un gran profesor, duro pero justo. Se cuentan historias de alumnos que han pedido revisar su examen y han salido con menos nota de la que tenían. Arturo, después de pensarlo mucho, decide pedir la revisión de su examen. El profesor, después de revisar en silencio cada pregunta, le dice:

Profesor: Arturo, la nota está equivocada. Tiene usted toda la razón. Su examen merece un nueve y no el seis que le había puesto.

Arturo: ¿De verdad?

Profesor: Sin duda. (Con cara de complicidad y sonriendo). Contra todo pronóstico, me he equivocado.

Arturo: No pasa nada.

Profesor: Sí, si que pasa. Es un error importante y me imagino la preocupación que le habrá causado. Discúlpeme. Lo siento mucho.

Arturo: De verdad que no pasa nada. Estoy muy contento.

Profesor: Lo siento mucho y enhorabuena por su magnífico examen.

La fama del profesor de química es merecida. Es justo. Eso significa que aunque suele cometer pocos errores profesionales, cuando se equivoca, como en este caso, tiene una extraordinaria habilidad para reconocerlo sin intentar camuflarlo exculpándose de alguna manera. Esa consistente forma de actuar provoca en sus alumnos y colegas su merecida fama.

EJEMPLO 2 DE PEDIR PERDÓN

Julio salió el viernes por la tarde y volvió una hora más tarde de lo que había pactado con sus padres. Su padre le estaba esperando y tuvieron una discusión muy desagradable y subida de tono. El argumento principal de Julio era que todos sus amigos volvían a esa hora. Al día siguiente, y tras reflexionar sobre el tema, Julio se da cuenta de que él rompió el pacto que tenía con su padre y decide pedirle perdón.

Julio: Papá, he estado pensando en lo que pasó ayer y me he dado cuenta de que metí la pata hasta el fondo.

Padre: ¿Qué quieres decir?

Julio: Pues que yo estaba equivocado, que si tú y yo hemos quedado en una hora, yo tengo que respetarlo, con independencia de lo que hagan mis amigos. Lo siento, no volverá a ocurrir.

Padre: Me alegro mucho. No sabes lo preocupado que estuve.

A veces, necesitamos un tiempo para reflexionar sobre nuestra actuación, reevaluarla y llegar a la conclusión de que nos hemos equivocado. Pedir perdón tiene la misma validez aunque haya pasado un tiempo.

6.11 Te perdono

El enfado es una emoción básica y con una importante función de supervivencia, tanto como la propia ansiedad. Eso significa que nuestro cerebro está preparado, muy preparado, para enfadarse. Cuando en tiempos primigenios teníamos que luchar contra un enorme tigre de dientes de sable, estar enfadados nos hacía más fuertes, más rápidos y, muy importante, más despiadados. El enfado es altamente competitivo con la empatía, y esa es parte de su misión. No podemos empatizar con un felino monstruoso si al mismo tiempo intentamos apuñalarlo hasta matarlo. Sin embargo, el estilo de vida actual, o al menos el estilo de vida de los países civilizados, pocas veces exige un comportamiento agresivo como el que produce el enfado. No tiene sentido utilizar el mismo mecanismo que nos serviría para salvar la vida porque un conductor no respete un paso de cebra, porque alguien llegue tarde a una cita o porque un funcionario sea maleducado. No es proporcional, es un desperdicio energético, y lo peor de todo, a largo plazo es dañino. La gente que se enfada mucho tiene más riesgo de sufrir diferentes enfermedades y, sobre todo, de morir prematuramente.

Además, la especie humana es la única que puede mantener el enfado a largo plazo. El rencor no es más que un encapsulamiento del enfado que se prolonga en el tiempo. Es como un archivo de enfado almacenado en nuestra memoria, que se activa periódicamente cuando algún escenario exterior lo pone en marcha. No solo es perjudicial para la salud, sino que nos hace infelices. El enfado nos roba el bienestar, es amargo y nos impide seguir adelante con nuestra vida, evolucionar. Es como un gran anzuelo que nos engancha al pasado y que nos hace volver a revisar una y otra vez la ofensa que provocó esta situación.

Pero hay una solución: el perdón.

¿Qué es el perdón? Perdonar es el proceso voluntario y elegido de entender. Reevaluar la ofensa, el comportamiento que tanto daño nos hizo. Entender que la explicación real de ese comportamiento no fue la maldad y que hay otra explicación mucho más objetiva. El paso del tiempo no garantiza que lleguemos a perdonar. Perdonar exige una toma de decisiones autoguiada. Perdonar es un proceso dinámico y difícil que, desde luego, exige tiempo. Pero,

desafortunadamente, el mero paso del tiempo no nos lleva al perdón automático.

Por ejemplo, Juan ha estado muy enfadado con sus padres durante una parte importante de su vida. Les censuraba que no se hubieran ocupado de él, que no le hubieran prestado atención, que no hubieran cumplido con su papel de padres. Y la explicación que se daba a sí mismo era que sus padres fueron malos padres, injustos y malas personas. Sin embargo, una reevaluación rigurosa de su forma de actuar le hizo llegar a la conclusión de que si bien era cierto que su actuación fue negligente, lo hicieron así porque ellos creían que era la forma adecuada de educar y estaban tremendamente ocupados atendiendo un negocio familiar que exigía muchas horas de trabajo.

Eva estuvo muy enfadada con su exmarido porque él decidió romper la relación. Durante todo ese tiempo pensaba que la razón de la ruptura fue caprichosa, cruel y que él era un ser odioso. Pudo perdonarle cuando comprendió que las personas cambian con las experiencias y que a veces en pareja esos cambios alejan a uno del otro.

Por otra parte, perdonar no es justificar ni olvidar. No se trata de mentirnos a nosotros mismos quitándole importancia a lo sucedido, o buscando explicaciones de color de rosa, ni, por supuesto, de olvidar. Nuestra mente no tiene la capacidad de olvidar, al menos, voluntariamente. Para que un recuerdo doloroso no siga haciéndonos daño tenemos que eliminar la emoción que produce, no el propio recuerdo. Y para conseguir ese objetivo, es necesario reescribir la historia eliminando el ingrediente de maldad o falta de calidad moral.

Perdonar no incluye necesariamente reconciliación. En realidad, el perdón es una estrategia sanadora hacia uno mismo. Nos libera del dolor que produce el rencor, nos libera de ese bucle sin fin que nos

hacía volver al pasado y nos permite continuar con nuestra vida. Es un ejercicio interno y personal. Y a partir de ahí, podemos decidir si queremos, además, reconciliarnos con el ofensor o tan siquiera hacérselo saber. Esta decisión no es fácil y hay que considerar los pros y los contras. Cada persona en sus circunstancias, dependiendo de la relación que mantenía con el ofensor y del tipo de agravio sufrido, decidirá qué es lo que más le conviene y desea hacer.

El perdón se conecta con el comportamiento asertivo solo cuando decidimos comunicar nuestros sentimientos a la persona que nos ha hecho daño, con independencia de si nuestra decisión incluye retomar o no la relación.

¿Cómo expresar el perdón?

Hay tres posibilidades básicas:

Perdonar, entender la conducta del otro quitándole el matiz de maldad, sin comunicárselo. En este caso no hay interacción social directa. A algunas personas les ayuda escribir una carta al ofensor explicando cómo y por qué le hizo daño, y que a pesar de ello han conseguido entender sus auténticas motivaciones y perdonarlos. Es una carta que no se envía. Otras personas prefieren ir más allá y escenificar esa conversación verbalizando a solas estos contenidos. Suele tener un matiz más emocional y un efecto de liberación.

Perdonar y expresárselo directa y asertivamente al agraviador, pero sin reanudar la relación. En este segundo caso, la persona siente la necesidad de compartir sus sentimientos con quien le hizo daño y aclarar su posición actual: que ha conseguido perdonarle, pero que, al mismo tiempo, ha decidido no retomar la relación en caso de que ya se hubiera roto, o finalizarla si todavía se mantuviera esporádicamente. Esta opción significa que se ha superado el odio al dejar de pensar en la otra persona como un ser malvado, pero al mismo tiempo, al ser consciente de cómo es realmente, ya no le interesa mantener la relación.

Clara ha pasado un año muy duro tras descubrir que su marido le era infiel. Su primer impulso fue, naturalmente, pensar en

separarse. Pero su hija de menos de un año decantó la balanza hacia la decisión de continuar la relación. En su cabeza, durante todo este tiempo, ha habido un constante análisis de costos y beneficios sobre seguir casada con su marido o no. Sus emociones, muy intensas en los seis primeros meses, incluían la depresión, la frustración y, por supuesto, un incandescente enfado, rabia en realidad. Un año después, Clara consiguió encontrar una explicación sólida, que no culpabilizadora, del porqué de la infidelidad de su marido: en esos momentos su relación de pareja atravesaba un momento de inestabilidad por el nacimiento de su hijita; la conocida baja autoestima de su marido, que le llevó a coquetear con otras mujeres para sentirse más seguro, y el azar, que puso en su camino a una mujer más joven muy atractiva. Al entender estas razones, su odio despareció y se convirtió en decepción y tristeza. Y con la serenidad del perdón y de su nuevo estado emocional, sin embargo decidió poner fin a la relación definitivamente.

Perdonar y reanudar la relación. En esta tercera opción, la persona perdona, expresa su decisión al agraviador y además propone retomar la relación. Retomar la relación se referiría a un continuo de posibilidades en que en un extremo estaría la completa reconciliación y en el otro verse de forma esporádica, cortés y, a menudo, condicionada por obligaciones paternales, familiares o profesionales.

Antonio rompió con su mujer cuando descubrió que le había sido infiel una vez con un compañero de trabajo. Tras más de un año de sufrimiento, consiguió perdonarla entendiendo que le fue infiel no porque fuera «una guarra y una hija de puta», sino porque había cometido un error debido a que en una cena de empresa bebió mucho y se dejó llevar por la seducción de su atractivo compañero de trabajo. Y le propuso volver a vivir juntos y reconstruir la relación.

Cuando la opción elegida es perdonar y retomar la relación, esto no significa necesariamente volver a empezar como si no hubiera ocurrido nada. Muchas veces la alternativa conlleva cambiar aspectos y características de la relación. Sería como reescribir las reglas que van a modular la interacción entre estas personas, lo que significa, en términos prácticos, la necesidad de negociar.

Clara perdonó de la siguiente forma:

«Jorge, este año ha sido muy difícil para mí. Lo he pasado muy mal al enterarme de tu aventura con esa chica nueva de tu trabajo. Durante mucho tiempo te odié y te desprecié por ello, y la única razón por la que no me divorcié fue por nuestra hija. Ahora entiendo que no pudiste evitar lo que hiciste. Sé que no lo hiciste para hacerme daño ni porque seas un canalla, sino porque tú y yo no estábamos en un buen momento; ser padres es lo más bonito del mundo, pero lo más duro para la pareja al principio, y eso nos pasó factura. Seguramente yo estaba muy centrada en la niña y agotada físicamente. Además, yo creo que tú necesitas sentirte deseado para estar bien. Y esa chica te lo puso muy fácil.

»Todo eso, lo entiendo. Y he conseguido perdonarte. Ya no siento odio hacia ti ni se me revuelve el estómago cuando te veo. Pero también estoy profundamente decepcionada. No eres quien yo creía que eras, y no quiero seguir siendo tu mujer. Deberíamos separarnos. Aunque tener a nuestra hija en común nos obligará a vernos como padres, ya no quiero vivir contigo».

Antonio, por su parte, expresó su perdón de la siguiente forma:

«Cris, lo que has hecho ha sido una putada. Me ha cabreado y decepcionado ¡no te puedes imaginar cuánto! Cuando me enteré, no podía ni verte, en mi cabeza había un montón de imágenes de ti teniendo sexo con tu amigo. Era horrible. Y la única explicación que podía encontrar era que no me querías y que eras una guarra. Me ha costado más de un año entender lo que pasó. Creo que fue un error, un grave error, un desliz. Y que le podría haber pasado a cualquiera. Bebiste mucho, estabais de fiesta y te dejaste llevar. No me gusta nada, pero ahora lo puedo entender. Te quiero demasiado como para no perdonarte. Te perdono y quiero que volvamos a ser una pareja».

Estos ejemplos sirven como muestra, no de una fórmula verbal para perdonar, pero sí de algunas indicaciones que nos pueden facilitar la tarea.

En primer lugar, es importante que se verbalice la acción de perdonar: «te perdono», «he conseguido perdonarte», «quiero

perdonarte», «ya te he perdonado».

En segundo lugar, aunque quizá no sea un elemento necesario, ayuda a la eficacia del mensaje y da mayor credibilidad explicar cómo se ha conseguido perdonar, qué cambio se ha producido. Obviamente, el perdonador hablará de cómo ha reevaluado la actuación del otro: «sé que lo hiciste porque…», «ahora entiendo que…», «comprendo tus razones para…», «sé que no lo hiciste para hacerme daño…».

Una tercera característica es cuidar que no se nos «cuele» algún tipo de reproche más o menos encubierto. Que no se convierta en un ataque, tipo venganza, o ni siquiera en un sermón o reproche. Si tenemos el impulso de poner en práctica cualquiera de estos comportamientos, es que realmente no hemos conseguido perdonar de verdad.

En cuarto y último lugar, acabar haciendo una propuesta o de finalización o de reinicio, con o sin negociación de nuevos términos. «Así que, aunque me duela, creo que es mejor que no nos volvamos a ver…», «quiero que nos veamos solo cuando las obligaciones familiares nos obliguen…», «me gustaría que la relación pasase a ser solo profesional…». O «Intentémoslo de nuevo…», «volvamos a empezar…», «quiero que volvamos a ser una pareja, pero tenemos que hablar de cómo mejorar algunos aspectos…».

Para tener en mente:

El rencor es amargo y nos ancla al pasado.

Perdonar es reevaluar la ofensa eliminando la descalificación moral.

Perdonar no es justificar ni olvidar, ni necesariamente nos lleva a la reconciliación.

Cómo expresar el perdón:

Primera posibilidad: perdonar sin comunicar.

Segunda posibilidad: perdonar y no reanudar.

Tercera posibilidad: perdonar y retomar la relación.

Utilizar una expresión de perdón directa.

Explicar cómo.

No ataques/reproches.

Propuesta de cambio.

6.12 No me grites, que me aturullo

Desafortunadamente, es inevitable tener que enfrentarse a situaciones sociales en las que el interlocutor está enfadado. Aquí, y antes de empezar este apartado, nos gustaría diferenciar aquellas interacciones en que la otra persona está enfadada, incluso muy enfadada, pero aun así se las arregla para ejercer control sobre sí mismo, de aquellas otras en las que el enfado le ha desbordado y su comportamiento es agresivo, hostil o grosero verbalmente.

Empecemos por este segundo tipo de escenario, mucho más complicado, en el que hay agresividad manifiesta. Agresividad significa gritar, descalificar, insultar, amenazar, golpear objetos, acercarse demasiado y cualquier otro comportamiento que demuestre una total falta de control.

En estos casos, el objetivo va a ser cortar la interacción lo más pronto posible. Por dos razones: primero, porque como seres humanos tenemos derecho a unos niveles básicos de respeto. No siempre una conversación tiene que ser cordial, amistosa o divertida; puede ser solo educada, neutra, fría o incluso puede estar teñida de enfado u otros sentimientos negativos, pero el punto de ruptura llega con la agresividad. Si esta aparece, se pierde el respeto, que es un requisito irrenunciable, y, por lo tanto, no hay posibilidad de comunicación. Además, cuando se pierde el control, se pierde también la condición de receptor, no se escucha ni se procesa, ni se entienden las palabras del interlocutor. La parte del cerebro más activa es la más animal, la que solo decide si huir o luchar.

La segunda razón tiene que ver con el peligro en que nos ponemos a nosotros mismos. No ya peligro de ser agredidos, que por supuesto existe, sino peligro de perder el control. La agresividad se contagia. Es muy difícil estar recibiendo todo ese aluvión de agresividad sin que reaccionemos de la misma forma.

¿Cómo parar esta escalada agresiva?

Asertivamente. Tan pronto como detectemos las primeras señales de enfado descontrolado y agresividad, debemos reaccionar con una intervención tipo : «Me estás gritando y eso me irrita mucho. Por favor, ¿podrías bajar el volumen de la voz?». Si esta expresión de negativa y petición de cambio no funcionara y la agresividad se mantuviera o aumentase, el siguiente paso sería progresar a un nivel de asertividad mayor, por ejemplo: «Voy a dejar de hablar contigo si sigues hablándome de esta forma». Y una vez más, si el interlocutor persistiera en su actitud agresiva, abandonaríamos la interacción: «Te lo dije. No voy a seguir hablando contigo. Se acabó. Me marcho». Y salir de la situación significa hacerlo literal y físicamente, poner distancia entre los dos.

En el segundo tipo de escenario, estamos ante alguien que se encuentra enfadado, pero no desbordado, y no hay conductas agresivas. Es completamente distinto. En realidad, no tendríamos que actuar de una forma especial. Con toda probabilidad, esta situación sería, formalmente, una recepción de sentimientos negativos. Sin embargo, he aquí algunas ideas que nos pueden facilitar la tarea:

En primer lugar, permite al interlocutor que exprese completamente su mensaje. No interrumpas el discurso hasta que no acabe. Por ejemplo, no corrijas datos imprecisos, no pidas aclaración, no contradigas ningún comportamiento que le corte la comunicación. Normalmente estos comportamientos provocan mayor irritación.

Escúchale de forma activa. Mantén el contacto ocular, haz gestos de oidor y evita los que delaten tu propio enfado, como negar con la cabeza, suspirar, poner cara de fastidio…

Trata de empatizar. En la medida en que vayas recibiendo y entendiendo las razones por las que la otra persona está enfadada, aunque no las compartas, intenta ponerte en su piel, trata de comprender cómo el otro ha llegado a enfadarse. Este elemento te protegerá de tu propio enfado.

Antes de contestar, resume brevemente el contenido de lo que la otra persona te ha comunicado. Esto actuará como un bálsamo para ella, porque se sentirá escuchada y aclarará nuestros objetivos no beligerantes.

Finalmente, muéstrate sincero con tu posición. Si estás de acuerdo, admite la crítica y házselo saber, y si no, no aceptes la crítica y explica serenamente tu versión de los hechos.

Para tener en mente:

No aguantar agresividad manifiesta, por autorrespeto y probabilidad de contagio.

Agresividad manifiesta = gritos, insultos, amenazas…

Situación de enfado controlado, tratarlo como situación de recepción de críticas.

Cómo afrontar el enfado:

Ante la agresividad: intervenciones asertivas crecientes hasta abandonar la situación.

Ante el enfado: no interrumpir, escuchar de manera activa, empatizar, resumir y ser sincero.

EJEMPLO 1 DE AFRONTAR AGRESIVIDAD

Pedro acaba de tener un pequeño accidente de circulación en el centro de la ciudad. Al parar en un semáforo en rojo, el coche de atrás ha golpeado el suyo. No parece haber grandes desperfectos

más allá de los faros traseros. Sin embargo, el conductor del otro coche está muy enfadado.

Pedro: ¿Estás bien?

Conductor (gritando): ¡Joder! ¿A quién se le ocurre frenar?

Pedro (ignorando los gritos y hablando lentamente): He frenado porque el semáforo estaba en rojo.

Conductor: Te daba tiempo a pasar. ¿Es que no sabes conducir?

Pedro: No hace falta gritar. Vamos a tranquilizarnos. No parece que sea algo grave, para eso están los seguros.

Conductor: ¿Qué seguros ni qué hostias? La has cagado.

Pedro: Mira, o te tranquilizas y me hablas bien, o llamo a la policía y que se encarguen ellos.

Conductor: ¿Tranquilizarme? Pareces idiota. ¿No ves el faro de mi coche?

Pedro: Como quieras. Se acabó la conversación. Que hagan el atestado los municipales.

Pedro mantiene en esta difícil situación una actitud firme, pero no agresiva. No permite que se le cuelen comentarios irónicos («He frenado porque el semáforo estaba en rojo, como tú deberías haber hecho»). Y, además, cuando insta a su antagonista a que se controle, lo hace de forma plural («No hace falta gritar. Vamos a tranquilizarnos»), lo cual induce más a la calma que decirle directamente al otro que se calme porque suele malinterpretarse con mayor facilidad. A partir del manifiesto descontrol del otro, recordemos que la única solución es poner distancia.

6.13 ¿Y si no ligo?

Para que no haya ningún tipo de confusión, el término ligar lo podemos definir como contactar con una persona desconocida con el objetivo de llegar a un nivel de relación más íntimo afectivo/sexual.

No es de extrañar que muchas personas encuentren difícil este ambicioso objetivo social, porque no recibimos un entrenamiento específico para ello y ciertamente, en términos de habilidades asertivas, exige dominar una amplia gama de estrategias sociales: iniciar conversaciones, expresar y recibir sentimientos positivos, hacer peticiones o hasta usar el sentido del humor.

Dos cuestiones previas: mens sana in corpore sano. El nerviosismo y la ansiedad vienen al pensar que estamos en peligro, que nos jugamos la vida. En el caso de ligar, la gente que siente ansiedad la experimenta porque piensa que será terrible, horrible y catastrófico que le rechacen. Por ello, están nerviosos, demasiado conscientes de lo que hacen y, sin darse cuenta, bloquean su espontaneidad y encanto personal. Esto también afecta a su eficacia social, y no hay resultados. Si nos rechazan, es parte del juego, es normal, y no tendría que hacernos daño. Solo significa que, en este momento, por cualquier razón, esa persona prefiere no aceptar nuestra compañía. En absoluto significa que no seamos dignos de gustar a nadie. Es algo específico, circunstancial, quizá incluso la misma persona nos acepte en otra ocasión.

La mente perfecta para ligar es aquella que evalúa el proceso como una actividad divertida, relajada, espontánea, donde nos presentamos a nosotros mismos como somos, sin intentar alterar nuestro yo pensando en qué le gustará más a la persona con la que queremos ligar, y que acepta con naturalidad no uno sino incluso varios rechazos consecutivos. Porque ¿quién puede gustar a todo el mundo?

La imagen también es importante. De hecho, cuando consideramos a una persona atractiva, lo hacemos, en primer lugar, a partir de su aspecto. Un paso más adelante, cuando ya conocemos a esa persona, normalmente tendrá más peso cómo es, su personalidad, pero de entrada hay que cuidar el aspecto físico. Esto significa, sobre todo en la fase inicial, prestar atención a nuestra apariencia. Como se suele decir, sobre gustos no hay nada escrito, pero hay

unas cuestiones básicas que es preciso salvaguardar: aseo personal impecable y vestir en consonancia al contexto.

El proceso de ligar es una secuencia que sigue cuatro pasos: primero, discriminar y elegir a la persona adecuada; segundo, acercarse, presentarse e iniciar la conversación; tercero, profundizar en el nivel de intimidad, y cuarto, intimar aún más o quedar para próximos encuentros.

Discriminación y elección de la persona adecuada. No es aconsejable intentar ligar con cualquier persona, aunque nos agrade mucho. Lo más eficaz es buscar señales de que vamos a ser bien recibidos.

Las señales más importantes son el contacto visual y la sonrisa. Así pues, elige a una persona que te guste y que, cuando tú la mires, mantenga unos segundos el contacto visual. A continuación, sonríele. Y si responde a tu sonrisa de igual manera, probablemente has elegido bien.

También podrías hacer algún gesto afectivo como saludar con la mano, levantar tu copa, subir las cejas, guiñar un ojo… siempre sonriendo. Si la otra persona te sigue, la cosa va bien.

Acercamiento. Esta suele ser la fase más difícil, en la que aparecen las dudas como «¿le gustaré, me rechazará, haré el ridículo, se reirá de mí?». Es el momento de recordar la actitud mental para ligar: no nos jugamos nada y, como mínimo, la persona con la que vas a intentar ligar se va a sentir halagada, porque ¿a quién no le gusta sentirse objeto de deseo?

Adelante. Sonríe, mira a sus ojos y puedes iniciar la conversación de varias maneras: presentándote («Hola, soy Javi, ¿cómo estás?»), haciendo un comentario o una pregunta sobre el contexto («Me encanta este sitio, ¿y a ti?») o incluso un comentario más atrevido y personal («te he visto y he pensado ¡vaya, qué guapa es!») o una broma («¿desde cuándo las diosas bajáis a tomar copas?»).

Mantén la conversación sobre temas triviales, relajados y divertidos.

No te precipites a la hora de que haya contacto físico. En este punto, demasiado acercamiento corporal podría malinterpretarse.

Modula tu lenguaje para que se coordine con el suyo.

Profundizar en el nivel de intimidad. Si todo va bien, la conversación será fluida, habrá sonrisa constante y risas, el contacto ocular será continuo y es probable que haya un leve acercamiento físico. Si es así, podríamos saltar a un nivel de intimidad superior, mayor intimidad: a qué se dedica, que le gusta, con quién vive… y darle información similar sobre ti mismo. Puede que sea el momento de sugerir cambiar de sitio. Esto implica un alto grado de complicidad. El asunto progresa y sirve, además, para crear un escenario de mayor intimidad. Es posible que ambos hubierais llegado ahí acompañados de amigos.

Intimar más o quedar para próximos encuentros. Ya solos, se puede avanzar, pero no hay que obsesionarse con que haya contacto físico/sexual. No es un objetivo prioritario en este primer encuentro. Si surge, perfecto; si no, también. Ya habrá tiempo.

Antes de ser directo físicamente, por ejemplo, intentar dar un beso, asegúrate de que emite respuestas de aproximación: reducción de la distancia corporal, contacto visual continuo, sonrisa constante o algún tipo de contacto físico previo, como cogerte la mano o roces continuados. Pero que no sea un objetivo imperativo. Cada persona tiene su ritmo, y sobrepasarlo asusta.

Finalizado este primer encuentro, con independencia de hasta dónde se haya llegado, tienes que tomar una decisión sobre si deseas continuar la relación y actuar en consecuencia.

Estas cuatro fases solo se producirán si la situación es formalmente de salir a ligar. Es decir, ir a un lugar de copas donde la gente va a divertirse y conocer a otras personas. Sin embargo, muchas relaciones comienzan en otro tipo de contexto social: en clase, en el trabajo, en el gimnasio, en el autobús o de compras. Es habitual ligar también con una persona a la que ya se conocía y que hasta ese momento tuviera el estatus de conocido. En esos casos, la fase de discriminación y acercamiento no sería necesaria.

Mención aparte merecen los ligues cibernéticos. En este momento, la cantidad de parejas que empiezan una relación a través de las redes sociales supera ligeramente a las tradicionales. Cuando la pareja se conoce físicamente, pueden haber pasado meses de chateo, con lo que el grado de intimidad puede ser incluso muy alto. No es que estemos en contra de este tipo de relaciones, pero cuidado con la falta de sinceridad, porque también hay evidencias de que mucha gente no se describe exactamente como es.

Para tener en mente:

Ligar exige un nivel previo de habilidades sociales.

Lo peor que podría suceder es que nos rechazaran.

Cuidar la imagen personal, aseo y ropa.

Cómo ligar:

Elegir a la persona adecuada.

Acercamiento e inicio de la interacción.

Profundizar en la intimidad.

Toma de decisiones y despedida.

6.14 Papá, ¿a qué hora tengo que volver?

Hablemos de adolescentes. Muchos padres se quejan de que sus niños se han convertido en monstruos, que aquellos seres dóciles, dulces y encantadores ahora son pequeños tiranos empeñados en llevarles la contraria. Antes obedecían felices las órdenes, eran muy cariñosos, estaban deseosos de hacer cualquier cosa con sus padres, corrían a recibirlos en cuanto abrían la puerta de casa. Ahora ponen muchas pegas para seguir nuestras instrucciones, evitan el contacto físico, prefieren tener como compañía a su dispositivo electrónico favorito, y cuando llegamos a casa están encerrados en su

habitación. ¿Qué ha pasado? ¿Se ha producido una metamorfosis inversa en que la mariposa se ha convertido en el capullo?

Al menos buena parte de esto es inevitable. A partir de aproximadamente los diez años, el cerebro cambia. Los niños ya son capaces de pensar de manera abstracta, lo que les va a permitir tener consciencia de sí mismos y de los demás. Ahora ya son capaces de ver a sus padres de una forma más realista. Hasta ese momento, eran dioses para ellos, seres infalibles y perfectos a los que contentar e imitar. Ahora empiezan a verlos como seres humanos que se equivocan, que tienen opiniones y que son imperfectos. Al mismo tiempo, su consciencia de sí mismos les permite ya decidir, opinar, evaluar, reflexionar, contradecir, criticar y buscar su propia identidad: construir su yo. Es, pues, inevitable que la relación con los padres cambie.

El mejor predictor de cómo va a ser la comunicación y la relación en general entre padres e hijos adolescentes es cómo lo fue cuando los adolescentes eran niños. Si los padres han sido poco comunicativos, en particular con sus hijos y en general con el resto de las personas, es más probable que los niños, ahora adolescentes, hayan desarrollado un pobre repertorio de habilidades sociales y, peor aún, no hayan creado el hábito de conversar con sus padres. Recordemos la importancia de los modelos. Si los padres tienen un estilo autoritario o agresivo de comunicación con sus hijos, mediante el que establecen un flujo unilateral de transmisión de información, los niños seguramente habrán aprendido el mismo estilo. En estos casos la confrontación está asegurada.

Por lo tanto, si queremos comunicarnos bien con nuestros hijos adolescentes, y posteriormente jóvenes adultos, y tener un nivel de asertividad recíproco importante, hay que comenzar con el trabajo desde que son pequeños. Todo se puede mejorar, pero si desde la infancia los niños han vivido este estilo de comunicación asertiva, aunque a muchos padres les resulte sorprendente, la adolescencia no tendría por qué ser un período caótico, sí complejo y que exige ciertas adaptaciones.

A menudo el problema está más en la dificultad de adaptación y cambio de los padres. Como adultos y padres, cuando nuestros hijos son pequeños, los guiamos, protegemos y decidimos por ellos

constantemente. Es lógico. Ellos aún no pueden hacerlo por sí mismos. Por eso, los padres tienen que poner normas, crear hábitos y rutinas, dar instrucciones claras y sencillas, y no tienen por qué justificar con largos discursos o explicar cada conducta que piden a sus hijos. Es lógico. ¿Cómo puede decidir un niño de cuatro años lo que tiene que cenar, qué ropa ponerse o a qué hora acostarse? No deja de ser sorprendente que muchos padres, en nombre de una supuesta educación liberal, pidan opinión a sus hijos a esa temprana edad sobre cuestiones tan básicas como las anteriores. Justifican esos comportamientos utilizando palabras como «espontaneidad, libertad, democracia o individualidad». Es más sorprendente aún que estos mismos padres, cuando sus hijos crecen y llegan a la adolescencia y empiezan a decirles no, a no estar de acuerdo y a criticarlos, cambien su estilo democrático por uno dictatorial en el que se imponen las normas y los gritos.

El proceso ha ser justo el contrario. Cuando un niño de cuatro años pregunta a su papá o mamá por qué tiene que cenar pescado, la respuesta tiene que ser algo parecido a «porque mamá lo dice» y no un discurso sobre las bondades del pescado azul, que muchas veces acaba siendo sustituido por una hamburguesa. Sin embargo, cuando un adolescente de 14 años pregunta lo mismo, la respuesta sí que puede incluir una pequeña explicación nutricional y podría llegarse a una negociación. Imponer unilateralmente, sin explicación, sin que lo comprenda, una nueva conducta a un adolescente está condenado al fracaso. No es siempre necesario que esté de acuerdo, que le apetezca o quiera hacerlo, pero es imprescindible que lo entienda y que vea la lógica. Por ejemplo, a Luis no le gusta sacar la basura, pero entiende que a su edad tiene que hacer cosas en casa, tiene que tener responsabilidades en el hogar y, por ello, aunque preferiría hacer cincuenta cosas antes, acepta la tarea de bajar la basura.

Los roles paternos, por lo tanto, tienen que ir cambiando en la medida en que los niños crecen y se van convirtiendo en adolescentes y jóvenes. De un papel de director absoluto de la vida del niño debemos pasar a una relación no obviamente de amigo, pero cada vez con más matices de amistad, más democrática, más de colaboración, más de resolución de problemas en conjunto, más de tú a tú, más de comunicación asertiva.

He aquí algunas ideas que nos ayudarán a conseguir esto:

Crear momentos para comunicar. La comunicación no surge de la nada. Hay que crear un ambiente propicio para que se dé. Las comidas son uno de los mejores escenarios. Facilitan la comunicación asociándola a algo vital como la comida. Se sabe que aquellas familias que más comidas comparten están más unidas. Con el ritmo de vida actual es complicado, pero compensa el esfuerzo que conlleva. Al menos compartir desayuno y cena en familia es una gran idea. Eso sí, prohibido que la televisión esté en marcha o que se use cualquier dispositivo electrónico, incluidos teléfonos móviles. Es el momento de hablar, de contar cómo ha ido el día o cómo va a ir, de hablar de nuestros sentimientos, ideas, proyectos, deseos…

Los padres participan activamente. No se trata de que los padres pregunten y sus hijos respondan en una especie de disimulado aunque incluso agradable interrogatorio, sino que sea una auténtica conversación. Esta es una parte importante de ese elemento de amistad del que hemos hablado en anteriores párrafos. Se trata de comunicación real, bilateral. Si queremos que nuestros hijos nos cuenten sus cosas, incluidas las de cierta intimidad, nosotros, como padres, tendremos que hacer lo mismo.

Autoapertura. Si percibimos que nuestros hijos tienen más dificultades en hablar de ciertos temas, por ejemplo, de sus sentimientos o problemas, una buena forma de facilitárselo es que nosotros hablemos de esos temas con naturalidad y de forma habitual. «¿Sabéis lo que me ha pasado hoy? ¿Os acordáis de aquel cliente del que os hablé? Pues hoy ha llegado diciendo…».

Compartir actividades. Un buen truco para favorecer la comunicación, la complicidad y la conexión emocional es que padres e hijos adolescentes compartan actividades. Si son actividades agradables o divertidas, mucho mejor: practicar deportes, salir a cenar, viajar, ver películas, jugar, cocinar, ir de compras… Además de ser una maravillosa excusa para hablar, rompe la distancia generacional. Nos convertimos en «equipo» y tenemos un tema común interesante para ambas partes. Muchos padres aceptan como algo normal e inevitable que sus hijos, en la medida en que van creciendo, se alejen de casa y, por lo tanto,

dejen de compartir actividades y momentos con sus padres hasta prácticamente desaparecer. ¿Por qué resignarse a ello? ¿Por qué aceptarlo? Claro que en la vida de nuestros hijos va a ver cada vez más cosas, personas e intereses fuera de la familia, pero quizá sería buena idea mantener un mínimo de ese contacto. De la misma forma que quedamos para correr con un amigo, ¿por qué no con nuestro hijo? ¿O para cenar, ir al cine, al fútbol o viajar?

Adiestrarlos en la toma de decisiones. Un objetivo importante de la conquista de la autonomía personal es la habilidad para tomar decisiones, para resolver problemas. Un niño deja de ser un niño cuando ante un problema es capaz de entenderlo y definirlo, buscar soluciones, analizarlas y decidir la más conveniente. Esta extraordinaria estrategia también se aprende por modelos. Eso significa que si queremos que nuestros hijos sean buenos solucionadores de problemas deberemos serlo nosotros y actuar para ellos como ejemplo. Gradualmente les iremos pidiendo que sean más autónomos en el uso de estos procedimientos. La conquista de este proceso es más rápida y más eficaz utilizando un estilo de comunicación asertivo. He aquí algunos ejemplos de este modo asertivo de desarrollo de resolución de problemas: «Explícame bien el problema. ¿Por qué esta situación es un problema? ¿Qué quieres conseguir? ¿Qué dificultades tienes para ello?». «Pensemos juntos posibles opciones de solución. Eso que planteas es muy interesante. ¿Se nos ocurre alguna otra solución?». «Si pusiéramos en marcha la primera opción, ¿qué crees que pasaría? ¿Qué sucedería de bueno y de malo? ¿Y la segunda? ¿Y la tercera?». «Así que, viéndolas todas, ¿cuál sería la que más nos conviene? Perfecto. Esa tiene muy buena pinta». «Hagamos un plan de cómo ponerla en marcha. Primero haremos… y luego…». A lo largo de este proceso, sería importante decir no cuando los niños piden que sean los padres quienes solucionen el problema: «No. Quiero que seas tú el que piense algunas soluciones». Resulta de ayuda utilizar un enfoque progresivo. Empezar por problemas muy sencillos e ir pasando a problemas más complejos. También resultará crucial que, como padres, nos centremos en premiar sus esfuerzos expresando sentimientos positivos y halagos ante sus intentonas.

Sé asertivo con tu hijo. La asertividad también es la mejor forma de

comunicarte con tu hijo. Cuando tengas que hacerle una crítica, pedirle algo o decirle no, hazlo asertivamente siguiendo las mismas directrices que hemos explicado en este libro.

NO: «¿Aún no te has hecho la cama?¿Cuántas veces te lo tengo que decir?».

SÍ: «No te has hecho la cama, ve a hacértela ahora, por favor».

NO: «Ya no sé qué hacer contigo. Eres un mentiroso».

SÍ: «Cuando me mientes, me siento muy triste porque siento que no me quieres. Y eso es horrible».

NO: «Esta vez sí que has sacado buenas notas, no como el trimestre pasado. A ver si dura…».

SÍ: «Enhorabuena. Qué pasada de notas. Estoy muy orgulloso porque has trabajado mucho y muy bien».

NO: «Eso que dices es una tontería y no tiene ni pies ni cabeza. Piensa antes de hablar».

SÍ: «Entiendo que lo veas de esa forma, pero yo creo que te equivocas…».

NO: «¿A quién se le ocurre pedir eso? Eres un mimado y tienes demasiado de todo».

SÍ: «No. No creo que sea buena idea comprarte ahora otro ordenador nuevo. Mejor para cuando empieces el curso».

Para tener en mente:

Es normal e inevitable que la relación con los hijos cambie en la adolescencia.

Para conseguir comunicación asertiva con nuestros hijos

adolescentes hay que empezar desde la infancia.

Los roles paternos deben ir cambiando a medida que los niños crecen.

Cómo hacerlo:

Crear momentos para comunicar.

Comunicación de tú a tú.

Autoapertura.

Compartir actividades.

Adiestrarlos en la toma de decisiones.

Ser asertivos con nuestros hijos.

6.15 En la cama, pide lo que deseas

Un área en la que incluso las personas que son sin lugar a dudas predominantemente asertivas suelen tener dificultades en expresarse libremente es la interacción sexual.

Queramos o no, el sexo sigue siendo un tema especial, diferente, y todavía bajamos la voz cuando hablamos de él. Además, en pareja la sexualidad y el amor se dan entrelazados, lo que obviamente es maravilloso, pero en ocasiones puede reducir la asertividad.

Diferentes estudios demuestran que aquellas parejas con mayor asertividad sexual disfrutan de una relación sexual de más calidad: más deseo y relaciones sexuales más satisfactorias. A mayor asertividad sexual en la mujer, mayor deseo en el hombre.

La asertividad sexual es la habilidad para poder hablar y expresarnos en temas de sexualidad, de manera directa, honesta y cómoda.

A la hora de pedir o negar algún tipo de comportamiento sexual a nuestra pareja, se nos cruzan ideas como «se enfadará», «pensará que no le quiero», «le parecerá que soy raro», «no tendría que pedírselo, tendría que hacerlo espontáneo», «esto solo lo hacen los pervertidos», etc.

La relación sexual es, sin ningún tipo de dudas, aquella faceta de la conducta humana en que pensar, y hasta pensar racionalmente, es contraproducente. Si en nuestra mente hay evaluaciones que analizan la propia interacción, nuestro comportamiento, el comportamiento de nuestra pareja o lo que estamos pensando, nuestro cuerpo no reaccionará de la forma adecuada. La excitación sexual funciona como el resto de las emociones básicas. Para que aparezca, nuestra cabeza tiene que dar la orden adecuada, tenemos que pensar en sexo: las sensaciones que notamos, lo que estamos haciendo a nuestra pareja, lo que esta nos está haciendo, centrarnos en presión, tacto, temperatura, imágenes, olores… Y dejarnos llevar. Hacer lo que una parte muy primitiva de nuestro cerebro pide. Pensar racionalmente interfiere en este proceso. Cuando nos preocupamos por cómo lo estamos haciendo, por nuestro nivel de ejecución o por lo que nuestra pareja estará pensando u otras variables circunstanciales como la hora que es, la hora a la que nos tenemos que levantar o si nos oirán los niños, este proceso se bloquea y deja de fluir.

En ocasiones no nos gusta o no nos apetece el tipo de caricias o maniobra sexual que nuestra pareja intenta. Quizá en otro momento el mismo comportamiento sí nos excitaría o tal vez sea un tipo de maniobra sexual que nunca nos gusta. Da igual. Podemos decirle que no y no tiene más importancia. Sería como si un día comiendo nos apeteciera tomar una copa de vino y otro día no, o un día se nos antojara tomar un postre dulce y otro día solamente fruta. Las probabilidades de que nuestro compañero se enfade son mínimas. Y, sin embargo, aceptar sexo sin desearlo podría arruinar nuestra excitación. Es fácil, basta con decir: «cariño, no, hoy esto no me apetece».

Sucede también a la inversa. Si un día queremos probar algo nuevo, cambiar algo, experimentar, por la razón que sea —porque lo hemos visto en una película, leído en una novela o, simplemente,

porque se nos ha ocurrido—, ¡adelante! ¿Cuál es la probabilidad de que nuestra pareja se escandalice, pensando que somos unos depravados y deje de querernos? ¿No será más probable que le resulte también divertido, fresco o excitante? Es más, nuestra recomendación en este sentido es que las parejas estables, de largo recorrido, intenten renovar su repertorio sexual. Que no tengan ningún miedo o reparo en cambiar el patrón de su interacción sexual, que no se autolimiten y que se permitan explorar fantasías, deseos ocultos para variar su sexualidad.

En la medida en que una relación de pareja se alarga en el tiempo, el deseo sexual espontáneo se reduce. No significa nada, no quiere decir que deseemos menos a nuestra pareja, ni obviamente que la queramos menos. Somos víctimas anónimas de un fenómeno inevitable que se conoce con el nombre de habituación. Cuantas más veces nos exponemos a una situación que nos provoca una alta emoción, incluida la excitación sexual, más se va reduciendo el impacto emocional. En otras palabras, después de tener muchas relaciones con la misma persona, ese escenario sexual en particular producirá menos excitación. De ahí la conveniencia de variar nuestros repertorios sexuales. Una gran opción para remediar esto es cambiar nuestro concepto del sexo. A menudo creemos que el deseo tiene que ser espontáneo y tiene que llegar como un arrebato, como algo que sale de dentro involuntariamente y que no podemos modular. Esto quizá sea así cuando tenemos 17 años y no tenemos una relación estable, pero no es tan fácil que suceda cuando llevamos viviendo en pareja veinte años. Nuestra versión del deseo tiene que cambiar y mejorar hacia una versión más madura y adulta en la que construyamos el deseo. De la misma forma que la gente que hace deporte regularmente planifica cuándo entrenar, parece razonable preparar los momentos de encuentro sexual. Esto es todavía más lógico pensando en los horarios tan exigentes que tenemos al combinar la vida profesional con la vida familiar y social. Hay parejas cuyo deseo se ha reducido mucho también porque literalmente no encuentran el momento adecuado, no tienen tiempo.

Nuestro consejo es, de nuevo, la asertividad sexual. Hablar con nuestra pareja y, teniendo en cuenta todas las variables prácticas, horario, obligaciones, estar solos en casa o cualquier otra relevante,

elegir momentos de intimidad. Como tener una cita. En esa cita el objetivo es disfrutar uno del otro, estar solos y crear un escenario que permita la aparición del deseo. Puede ser cenar o comer juntos, puede ser tomar una copa, dar un paseo, quedar en casa o en un hotel… y poner nuestro cerebro en modo romántico y sexual. Para ello es importante hablar con sinceridad y, previamente, llegar a acuerdos y planificarlo con detalle. No permitir que la vieja idea de que si el deseo no es espontáneo no vale, arruine o impida este decisivo paso que mejorará enormemente la relación sexual.

Un último comentario sobre la sexualidad en la edad adulta: el hecho de hacernos mayores no elimina nuestra sexualidad. La cambia. El principal cambio es la lentitud. Cuando somos muy jóvenes, solo por pensar en un posible encuentro sexual nuestro cuerpo reacciona con excitación muy rápidamente. A partir de los treinta, ya más claramente en los cuarenta y de una forma notoria a partir de los cincuenta, esa conexión mente-cuerpo se lentifica. Desde que nuestra mente se pone a pensar sexualmente hasta que nuestro cuerpo se activa, el tiempo se alarga. Es normal, y solo significa que somos más mayores. Pero va a seguir funcionando. Solo necesitamos insistir. También es importante tratar asertivamente este fenómeno en pareja. Muchos problemas sexuales empiezan a estas edades porque al constatar que la velocidad de excitación es menor, si no se conoce el proceso y su normalidad, la gente se asusta. Y además tienden a ocultarlo, a no hablarlo con su pareja, con lo que se desarrolla un importante sentimiento de culpa y vergüenza, emociones tremendamente dolorosas que quedan asociadas a la relación sexual y que se activan en ella boicoteando la excitación. La solución es obvia. Ser asertivo, hablarlo con nuestra pareja y, en términos de comportamiento sexual, lo que hay que hacer es simplemente insistir. En cuanto se inicie la relación sexual, no tener la expectativa de verse inundado al instante por una tremenda excitación. Hay que ser realista y tener en cuenta que la excitación necesitará unos momentos para conectarse. Centrar la atención una vez más en las sensaciones, poner nuestra mente en modo sexual e intentar eliminar cualquier juicio sobre la eficacia de los comportamientos. Cuando la excitación no aparece, siempre es porque nuestra mente impide que nuestro cuerpo haga lo que sabe hacer perfectamente.

También sería asertividad sexual expresar libremente lo que se está sintiendo durante el interludio. Bien sabido es que hay parejas que durante el sexo hablan y otras que hablan menos o incluso no hablan. Y la consigna más saludable en sexualidad es que todo vale mientras ambos estén de acuerdo. Con ello queremos decir que no hay una opción mejor que las demás y que no hay un modelo correcto de sexo y el resto son incorrectos. Pero pensémoslo de la siguiente manera: cuantos más canales activos de recepción de información tenga nuestro cuerpo y nuestro cerebro durante el sexo, más alta será la excitación. ¿Por qué entonces rechazar la comunicación verbal? Cuando hablamos de lo que estamos sintiendo, de cuánto nos gusta, pedimos cosas y animamos a nuestra pareja, esto no solo aumenta nuestra excitación, sino también la suya. Sería el equivalente a las señales de oidor cuando estamos teniendo una conversación interesante. Es recibir un feedback constante de lo que está sucediendo, que aumenta nuestra implicación y entrega. No hay límites. Estos comentarios podrían incluir frases picantes o atrevidas o muy directas, siempre que a los dos les resulte excitante.

En jóvenes y en parejas no estables, la asertividad sexual, según la investigación, tiene relación con mayor uso del preservativo, prevención de embarazos y de enfermedades de transmisión sexual, así como menor victimización y coerción sexual. Ser asertivo sexualmente nos protege. Hay personas que aceptan tener relaciones sexuales que en realidad no desean o que al menos nos están tan seguros de desear. ¿Cuál es problema de decir no a una posible pareja sexual? ¿Se va a ofender? ¿Va a pensar cosas negativas de nosotros? ¿Le vamos a hacer daño? Este fenómeno es especialmente relevante en jóvenes, pues habitualmente están todavía en plena lucha contra la presión social y a la conquista de los miedos sociales y la creación de un yo sólido.

Un gran ejemplo de asertividad sexual, realmente saludable, es que como padres de hijos adolescentes podamos tener una importante conversación con nuestros hijos para hablar sobre estos conceptos y sugerirles, enseñarles y, si nos lo permiten, hacer de modelos, de cómo decir no ante propuestas de índole sexual.

A estas edades, además de la dificultad personal para decir no, se

añade una presión que a veces incluso se explicita, de tener prisa por debutar en el sexo.

En la sociedad occidental todavía mucha gente utiliza el sexo como un pasaporte a la adultez, como un rito de iniciación que nos convierte en adultos. Es algo así como que en cuanto tenemos sexo, con independencia de nuestra edad y de nuestra madurez sexual y psicológica, ya somos adultos. Esta es una razón por la que muchos jóvenes, casi niños todavía, aceptan tener algún tipo de interacción sexual sin desearlo y ni siquiera tener las condiciones básicas para disfrutarlo. Si nuestros hijos son asertivos y hemos hablado abiertamente con ellos sobre qué es la sexualidad, sobre qué se fundamenta y qué importancia tiene en nuestra vida, probablemente estarán en condiciones de elegir adecuadamente qué hacer y de decir no cuando lo consideren oportuno.

También sería asertividad sexual tener la libertad de hablar tranquilamente sobre sexualidad con amigos y personas íntimas. Compartir experiencias, dificultades, preguntas, pedir o dar consejo desmitifica el sexo y lo pone en su lugar. Es un tema importante en las relaciones humanas, aunque seguramente no el centro del universo, pero del que es saludable poder hablar con soltura y naturalidad. Por supuesto, será importante discriminar en qué contextos sociales se puede hablar del tema y con qué personas llegar a qué punto de intimidad.

Para tener en mente:

A mayor asertividad sexual, mejores relaciones sexuales, más deseo y satisfacción.

Asertividad sexual = habilidad para hablar y expresarnos en temas de sexualidad de manera directa, honesta y cómoda.

Es poco probable que negar o pedir algún comportamiento sexual provoque rechazo.

Pensar durante el sexo interfiere con la excitación, mejor centrarse en sensaciones.

Las relaciones de larga duración reducen el deseo espontáneo. Variar repertorio sexual y construir el deseo.

La edad lentifica la relación sexual. Insistir y ser pacientes.

Es divertido hablar de sexo.

Ejemplos de asertividad sexual:

Hacer peticiones:

«¿Qué tal si nos damos un baño juntos?».

«Ponte ese conjunto de lencería que me gusta tanto».

«En cuanto nos acabemos esta copa de vino podríamos…».

Decir no:

«No, hoy no me apetece».

«Si me tocas así, me duele».

«No, eso no quiero hacerlo».

«No, sin preservativo no hay penetración».

Expresar aspectos positivos:

«Me encanta tu cuerpo».

«Me estás poniendo superca…».

«Estoy loco por estar dentro de ti».

Capítulo 7: TODOS LOS LIBROS TIENEN UN FINAL Y ESTE ES EL NUESTRO

7.1 Rescatándote a ti mismo

Creemos que muchas veces, en relaciones sociales, nuestro yo ha sido secuestrado. Las tradiciones, la educación o algunas experiencias que hemos vivido han limitado nuestra personalidad desarrollando emociones autodestructivas como el miedo o la vergüenza, el enfado y la agresividad. Y nos han obligado a actuar de una manera inapropiada, por exceso o por defecto, que ha constreñido y deteriorado nuestra vida social.

La cura y el antídoto contra todo esto es el camino de la asertividad. Ser asertivo nos rescata, nos libera, nos permite ser nosotros mismos. Al eliminar esas viejas ideas se reducen esas intensas emociones dolorosas a las que estaban conectadas, y nos permiten elegir nuestro comportamiento, ser auténticos. Esta es la razón por la que el camino de la asertividad nos lleva a ser honestos, genuinos y a afirmarnos como personas únicas ante los demás. Las personas asertivas no solo sufren menos miedos sociales y enfado, sino que tienen mejor estado de ánimo. Tienen menos probabilidades de deprimirse y de desarrollar cualquier tipo de trastorno emocional. Además, sus vidas sociales son más amplias y satisfactorias. La gente asertiva tiene mejores trabajos, más amigos y relaciones de familia y de pareja mucho más enriquecedoras. En resumen, el camino de la asertividad nos conduce a una mejor salud mental y a un estilo de vida con más probabilidades de alcanzar la felicidad, a tener la sensación de que vale la pena vivir la vida.

7.2 Y ahora que soy asertivo… ¿qué?

Ser asertivo no es un estado, es un proceso. Es un camino que nunca acaba. En este sentido, no es diferente a otras habilidades. Por ejemplo, ¿cuándo se llega al límite como jugador de tenis? ¿Hay un momento en que el tenista ya no puede ser mejor? ¡No! No hay un

estado llamado «ya sé tanto tenis que no puedo aprender más». Es un proceso sin fin.

Con la asertividad sucede lo mismo, es un camino sin fin. Vamos recorriéndolo, aprendiendo, y el porcentaje de interacciones sociales en que somos asertivos cada vez es mayor.

Sin embargo, ir aumentando nuestra asertividad no debe ser una regla redactada en modo imperativo. Más bien una guía, un deseo, un objetivo. Saber ser asertivo no significa tener que ser siempre asertivo. Ser asertivo es aumentar nuestras opciones, ampliar nuestro repertorio, pero no estamos obligados a serlo siempre. Ser asertivo nos da la libertad de elegir en cada situación lo mejor para nosotros, lo que más nos conviene.

No es buena idea dividir nuestra vida en antes de la asertividad y después de la asertividad. No es buena idea erigirnos en paladines de la causa de la asertividad. No es buena idea asumir la obligación autoimpuesta de relacionarnos siempre con un estilo asertivo. Esta postura rescataría nuestro yo del secuestro en el que estaba, pero desafortunadamente nos volvería a secuestrar, nos volvería esclavos de la asertividad e igualmente perderíamos la capacidad de elegir.

Nuestra propuesta es seguir el camino de la asertividad, pero decidir con frescura cuándo usarla.

7.3 Garantizado 100%

En diferentes partes del libro ya hemos tratado esta cuestión. En términos de eficacia social, de alcanzar los objetivos prácticos que deseamos, sin duda la asertividad es el estilo de interacción social más efectivo. Por ejemplo, si en una situación de defensa de derechos de consumidor, como cambiar un teléfono móvil que no funciona bien, se comparara la eficacia de ser pasivo, agresivo o asertivo, sin ninguna duda el estilo asertivo tendría muchas más probabilidades de éxito. Ahora bien, esta mayor potencialidad de éxito no es un sinónimo de garantía, de 100 % de eficacia. Como solemos decir en la consulta, «por muy asertivos que seamos, al menos el 50 % de la interacción depende de nuestro interlocutor».

Podemos manejar una interacción social con exquisita asertividad y, sin embargo, no conseguir los objetivos prácticos. Puede suceder, y, a veces, sucede. Y es normal. Por ello el éxito de una interacción no dependerá tanto del resultado práctico, sino de si hemos sido capaces de ser asertivos. La interacción será totalmente exitosa si nos hemos autoafirmado, con independencia del resultado.

Conectándonos con el concepto desarrollado en el apartado anterior sobre cuándo ser asertivo, resulta inevitable decir que hay situaciones o personas ante las que la asertividad no es la mejor alternativa y podemos predecir que está condenada al fracaso. Un ejemplo extremo pero claro de esta contraindicación de la asertividad sería un escenario social en que el interlocutor nos intenta agredir físicamente. Por razones evidentes, expresar una crítica y hacer una petición de cambio en este contexto resulta claramente inadecuado.

Tampoco es raro encontrar personas que responden mal a la asertividad. No la entienden. Están tan habituados a los patrones de comunicación indirectos manipulativos o agresivos, que cuando reciben un mensaje directo se ponen a la defensiva, con suspicacia o incluso agresividad. Sería como intentar hablarle a una persona en un idioma que no conoce. No es posible establecer comunicación.

7.4 A tu manera

Las ideas sugeridas a lo largo de este libro son una forma de empezar. Ciertamente, una buena forma de empezar. Están basadas en datos que provienen de la investigación y de la experiencia clínica, y funcionan.

Pero funcionan más y mejor cuando las adaptamos a nosotros mismos. Cada uno de nosotros somos únicos e irrepetibles, manejamos un lenguaje personal, nos movemos en ciertos tipos de escenarios sociales y tenemos interlocutores diferentes. Cuando hemos aprendido una estrategia asertiva y la transformamos, adaptándola a nuestras peculiaridades, cuando la cortamos siguiendo nuestro propio patrón, cuando la hacemos evolucionar en

concordancia con quienes somos, alcanzamos el punto de mayor eficacia. Se ha convertido en parte de nosotros y su uso ya no es un recurso intencionado, sino algo que aparece con naturalidad y sin esfuerzo.

Lecturas recomendadas

Smith, M.J. *Cuando digo «no», me siento culpable*. Barcelona: Grijalbo, 1978.

El libro del profesor Manuel Smith, escrito en formato de autoayuda, sin duda alguna es el responsable de que la asertividad llegara al gran público. La versión original en inglés apareció a mitad de los años 70 en Estados Unidos y provocó un tremendo impacto social.

Caballo, V. E. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo xxi, 1993.

El profesor Vicente Caballo es el autor de referencia en lengua hispana en el área de las habilidades sociales. Su manual, ya convertido en un clásico, es de lectura obligatoria para los profesionales de la Psicología Clínica y de la salud.

Heimberg, R.G. y cols. *Fobia social: diagnóstico, evaluación y tratamiento.* Barcelona: Martínez Roca, 2000.

El profesor Richard Heimberg, un erudito en el campo de la fobia social, reunió en este manual a los autores más representativos del campo. En esta obra se publicaron los cimientos teóricos y los protocolos de tratamiento a partir de los que se desarrollaron los conocimientos actuales sobre el trastorno por ansiedad social.

Pastor, C. y Sevillá, J. *Tratamiento psicológico de la fobia social. Un manual de autoayuda paso a paso.* Valencia: Publicaciones del Centro de Terapia de Conducta, 2000.

Los psicólogos clínicos profesionales Carmen Pastor y Juan Sevillá publicaron el primer manual de autoayuda en España, basado en conocimientos científicos, proponiendo un protocolo de tratamiento del trastorno por ansiedad social compuesto por la terapia cognitiva, la terapia de exposición en formato de experimentos

conductuales y el entrenamiento en habilidades sociales y asertividad. Altamente práctico y autoaplicable.

Sevillá, J. y Pastor, C. *Domando al dragón. Terapia cognitivo-conductual para el enfado patológico.* Madrid: Alianza Editorial, 2016

El enfado patológico es el trastorno emocional menos investigado. En todo el mundo se han publicado escasamente media docena de monografías sobre el tema. Este trabajo es una de ellas y es la primera escrita en lengua hispana. Basado en los datos más recientes de investigación y dirigido al lector profesional, se explica con detalle clínico cómo abordar un trastorno tan complicado como este.

Índice de contenido

Hitos